

THAIS XAVIER GARCIA

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2.0: serviços ofertados, perfil e
percepção dos bibliotecários**

Florianópolis, 2012.

THAIS XAVIER GARCIA

BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2.0: serviços ofertados, perfil e percepção dos bibliotecários

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de concentração, Gestão da Informação, linha de pesquisa Profissionais da Informação, sob a orientação da Professora Dra. Miriam F. Vieira da Cunha.

Florianópolis, 2012.

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Eliane M. Stuart Garcez CRB 14/74.

G216p Garcia, Thais Xavier

Bibliotecas Públicas 2.0: serviços ofertados, perfil e percepção dos bibliotecários. / Garcia, Thais ; orientador, Miriam Vieira da Cunha. - Florianópolis, SC, 2012.

123 p. : il., grafs., tabs.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Inclui referências.

1. Ciência da informação. 2. Bibliotecário 2.0. 3. Bibliotecário - perfil. 4. Web 2.0. 5. Biblioteca pública 2.0 – Brasil. Canadá. Dinamarca. Espanha. Estados Unidos da América. Reino Unido. República da Irlanda. I. Cunha, Miriam Figueiredo Vieira da. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III. Profissionais da Informação. IV. Título.

CDU 02

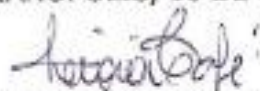


THAIS XAVIER GARCIA

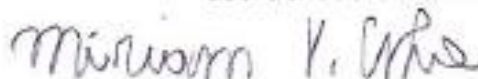
**BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2.0: SERVIÇOS OFERTADOS,
PERFIL E PERCEPÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS.**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina em cumprimento a requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

APROVADA PELA COMISSÃO ORGANIZADORA
EM FLORIANÓPOLIS, 10 DE MAIO DE 2012.



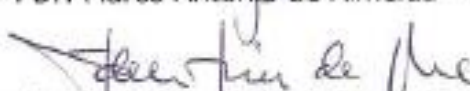
Prof^a. Dr^a Ligia M. Arruda Café
Coordenadora do Curso



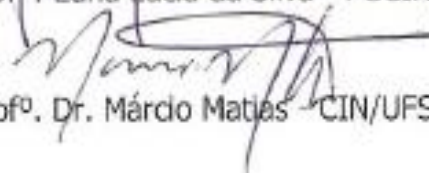
Prof^a. Dr^a. Miriam F. Vieira da Cunha - PGCIN/UFSC
(Orientadora)



Prof^o. Dr. Marco Antônio de Almeida – FFCLRP/USP



Prof^a. Dr^a. Edna Lúcia da Silva - PGCIN/UFSC



Prof^o. Dr. Márcio Matias - CIN/UFSC

Prof. Dr. Moisés Lima Dutra - CIN/UFSC (Suplente)

Dedico este trabalho á meu pai Everaldo Renato Garcia (*in memoriam*) pelo acompanhamento constante, por me trazer força e luz quando necessário. A minha mãe Barbara Xavier Garcia por sempre acreditar em mim.

AGRADECIMENTOS

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo auxílio financeiro, sem o qual, não seria possível a realização da pesquisa.

À Biblioteca Universitária (BU/UFSC) pela permissão em utilizar a biblioteca como espaço para cumprimento das atividades como bolsista CAPES-Reuni e, aos colegas e amigos da BU, em especial Roberta de Bem e Beatriz Siedler, que me receberam e acolheram neste espaço tão agradável de trabalho.

Às mestres, Edna Lúcia da Silva, sem seus ensinamentos e apoio, muito provavelmente não teria condições de desenvolver uma pesquisa com qualidade; Miriam Vieira da Cunha pelo acompanhamento e assistência constante e, por fim, aos membros da banca examinadora pelas considerações apontadas para a melhoria do trabalho.

Aos amigos e alicerces, que por muito, fizeram o papel de família Carlos Renato dos Passos e Ricardo Thomazelli, expresso aqui meu eterno agradecimento!

Aos amigos Carlos Augusto, Iuri Hatsek, Joyce May e Scheila Conrado pela amizade e pelo auxílio em diversos momentos.

Às amigas, Eliane Garcez, Graziela Bonin, Kelly Ayanna Peters e Simone Vitória, pela amizade e companhia, mesmo distante por muito estiveram próximos, vocês são muito especiais!

Aos colegas de mestrado, que transformaram essa experiência na mais prazerosa possível, em especial, às amigas Tatiana Rossi e Sabrina de Conto.

E por fim, à minha família e as divindades superiores, que trouxeram paz e clareza em minhas ações.

Aos bibliotecários participantes da pesquisa, expresso aqui meu total agradecimento, sem a colaboração de vocês seria inviável a realização desta pesquisa.

A los Bibliotecarios de España expreso aquí mi total gratitud. Sin la colaboración de ustedes sería imposible llevar a cabo esta pesquisa.

To the participant's librarians, I express here my total gratitude, without your collaboration it would be impracticable to accomplish my research.

I also would like to thank Anne Gambles; Guillermo Antonio Davila, John Holt e Heather Durkin Negley for the support provided when asked and needed.

"The Internet is the first thing that humanity has built that humanity doesn't understand, the largest experiment in anarchy that we have ever had". / "A Internet é a primeira coisa que a humanidade construiu e que não entende, é a maior experiência de anarquia que já tivemos".
Eric Schmidt, [2009].

"When you are growing up there are two institutional places that affect you most powerfully: the church, which belongs to God, and the public library, which belongs to you. The public library is the great equalizer". / "Quando crescemos, há duas instituições que nos afetam, especialmente: a Igreja – que pertence a Deus – e a biblioteca pública – que pertence a nós próprios. A biblioteca pública é vastamente igualitária".
Keith Richards, 2010.

RESUMO

Pesquisa que teve por objetivo analisar as bibliotecas públicas 2.0 para identificar os serviços prestados, o perfil e a percepção dos bibliotecários no Brasil, Canadá, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, Reino Unido e República da Irlanda. Consideraram-se as mudanças da sociedade e a fluidez da rede como elementos transformadores da realidade profissional, bem como a necessidade de revisão do perfil do bibliotecário que atua em bibliotecas públicas 2.0. Nesse sentido, os objetivos específicos da pesquisa foram: traçar o perfil dos bibliotecários atuantes em bibliotecas públicas 2.0; identificar os serviços prestados nas bibliotecas públicas 2.0 e levantar a percepção desses bibliotecários, com relação às atitudes, competências e habilidades para atuar em bibliotecas públicas 2.0. Esta pesquisa é descritiva, de cunho quantitativo, e teve como procedimento de levantamento o *survey*. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva. O *survey* foi desenvolvido com base na pesquisa de LIC/MLA (1998 apud BRYANT; PROUSTIE, 2002) com autorização prévia de uso dos autores. Para a seleção da amostra foram considerados os índices de uso da Internet e das redes sociais pelos países selecionados, adotando-se a amostra por julgamento com base nos critérios pré-estabelecidos. Desta maneira, foram selecionadas 44 bibliotecas públicas 2.0 dos sete países, tendo como amostra final, 16 sujeitos. Os resultados mostram que o bibliotecário público 2.0 é um profissional com faixa etária entre 30 e 39 anos, com predominância do gênero feminino; é bacharel em Biblioteconomia e mestre em Ciência da Informação; atua na função de coordenador há 12-15 anos; a implantação dos serviços aconteceu, em sua maioria, entre 2006 e 2009. Os dados da pesquisa demonstraram que os bibliotecários utilizam 14 ferramentas web 2.0 sendo, as redes sociais utilizadas por 16 bibliotecas públicas 2.0; os compartilhadores multimídia por 15 e os *blogs* por 14. Em relação ao objetivo de uso, os bibliotecários públicos 2.0 utilizam as ferramentas web 2.0 com maior incidência para publicação e acesso de conteúdo. Nesse grupo vale destacar que houve predominância das redes sociais, compartilhadores multimídia e *blogs*. Com relação ao seu uso, as ferramentas 2.0 são utilizadas com maior incidência, diariamente, e duas ou três vezes por semana. Vale destacar que os resultados neste grupo mostram predominância das redes sociais, dos compartilhadores multimídia e dos *blogs*. Com relação ao aprendizado de uso das ferramentas web 2.0, a maioria assinalou que aprendeu a utilizá-las com os colegas. Em relação às atitudes dos bibliotecários públicos 2.0 as mais citadas foram: ser autoconfiante; ser adaptável; ser criativo e ter sensibilidade para as necessidades informacionais dos usuários. Quanto às competências, foram indicadas com maior frequência o conhecimento e a compreensão da Internet; a compreensão do impacto das TICs no desenvolvimento de serviços e produtos e a compreensão de questões jurídicas e de copyright. Em relação às habilidades, as mais citadas foram: aprender rapidamente; organizar sistemas de forma lógica e tomar decisões. Em relação à convergência com a literatura, observou-se que as atitudes mais citadas foram: saber lidar com contradições e conflitos; ser ético; ser flexível; ser proativo; ser resiliente e ter criatividade. Sobre as competências dos bibliotecários 2.0 as seguintes características foram as mais citadas: dominar as aplicações tecnológicas; perceber novos ambientes informacionais; ter experiência com tecnologias. Com relação às habilidades, as mais citadas foram: comprometer-se com mudanças contínuas; ter atitude investigativa; saber buscar novas oportunidades e ser capaz de enfrentar desafios. Em relação à percepção dos sujeitos quanto aos serviços web prestados, os bibliotecários apontaram que as ferramentas web 2.0 permitem maior interação, colaboração e comunicação com os usuários, além de aperfeiçoar os serviços existentes. Além disso, informaram que a aplicação das ferramentas web 2.0 não significa melhores serviços tampouco maior índice de uso. A partir dos dados obtidos concluiu-se que os bibliotecários públicos 2.0 possuem conhecimento das ferramentas web 2.0 e de suas possibilidades de uso para a melhoria dos serviços e no relacionamento com os usuários.

Palavras-chave: Biblioteca pública 2.0. Bibliotecário 2.0. Atitudes. Competências. Habilidades. Brasil. Canadá. Dinamarca. Espanha. Estados Unidos da América. Reino Unido. República da Irlanda.

ABSTRACT

Research that aimed to analyze public libraries 2.0 to identify the services provided the profile and awareness of web 2.0 by librarians in Brazil, Canada, Denmark, Spain, United States, United Kingdom and Republic of Ireland. It was considered the society changes, such as network fluidity as transforming element of professional reality, as well as the evidence to review the profile of the librarian who works in public libraries 2.0. In this matter, the specific objectives of the research were: to characterize the 2.0 librarians working in public libraries 2.0; identify the services provided in the public libraries 2.0 and identify through the librarians perceptions the attitudes, competencies and abilities work on public libraries 2.0. The nature of this research is descriptive and it used quantitative procedures to analyze the data obtained through the survey, analyzed using descriptive statistics. The survey was developed based on LIC/MLA (1998 apud BRYANT; PROUSTIE, 2002) research with previous permission to use. For the selection of the sample were considered the rates of use of the Internet and social networking, by adopting the sample for trial on the basis of predetermined criteria. Thus, it was selected 44 public libraries 2.0 in seven countries, with the final sample of 16 librarians. The results shown that the public librarian 2.0 is a professional aged between 30-39 years with female predominance, with a bachelor's degree in Library and master in Information Science; works in the role of coordinator for 12-15 years; deployment services occurred mostly between 2006 and 2009. The survey data showed that 14 web 2.0 tools are being used by 16 public libraries, in that matter; social networks are used by 16 public libraries, multimedia-sharing 15 and blogs by 14 public libraries. Regarding the purpose of use, the public librarian 2.0 uses web 2.0 tools most active for publishing content and access content. In that matter, there was a predominance of the following web 2.0 tools: social networks, multimedia sharing and blogs. Regarding the use of tools 2.0, they are more active using daily, two or three a week and less uses once a week, biweekly and monthly. The results in that matter show predominance of social networks, multimedia sharing and blogs. Regarding how they learnt to use the web 2.0 tools, most said that they learned to use tools with colleagues. Regarding attitudes, public librarians 2.0 most mentioned attitudes such as: being confident, being adaptable, being creative and having sensitivity to the information needs of users. As for competencies, public librarians 2.0 indicated more frequently knowledge and understanding of the Internet, understanding the impact of ICTs in development of products and services and understanding of legal issues and copyright. Regarding abilities, it showed a higher inclination to: learn quickly, organize systems logically and make decisions. In regards to the perception of subjects concerning the web 2.0 services, librarians pointed out those web 2.0 tools allow more interaction, collaboration and communication with users, and enhance existing services. In addition, they reported that the application of web 2.0 tools does not mean better services or highest rate of use. In regards to the convergence with the literature, we found that attitudes were most frequently mentioned: how to deal with contradictions and conflicts, be ethical, be flexible, be proactive, be resilient and be creative. On the competencies of librarians 2.0 the following characteristics were the most frequently cited: mastering the technological applications; perceive new information environments; to have experience with technology. With respect to abilities, the most mentioned were: to commit to continuous change; to have an investigative attitude, seek new opportunities to know and be able to face challenges. From the data obtained it was concluded that public librarians 2.0 are aware of web 2.0 tools and their possible use for the improvement of services and relationships with users.

Keywords: Public Library 2.0. Librarian 2.0. Professional attitudes. Professional competencies. Professional abilities. Brazil. Canada. Denmark. Spain. United States of America. United Kingdom. Republic of Ireland.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar las bibliotecas públicas 2.0 para identificar los servicios prestados, el perfil y el conocimiento de los bibliotecarios en Brasil, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos, Reino Unido e República de la Irlanda. Se consideraron los cambios de la sociedad y la fluidez de la red como elementos transformadores de la realidad profesional, así como se evidenció la necesidad de revisar el perfil del bibliotecario que trabaja en las bibliotecas públicas 2.0. De esa forma, los objetivos específicos de la investigación fueron: caracterizar a los bibliotecarios 2.0 que trabajan en bibliotecas públicas; identificar los servicios prestados en las bibliotecas 2.0 y identificar la percepción de los bibliotecarios, con respecto a las actitudes, competencias y habilidades para actuar en bibliotecas públicas 2.0. Esta investigación es de carácter descriptivo y cuantitativo. El procedimiento de colecta de datos fue la encuesta, analizada mediante estadística descriptiva. La encuesta fue desarrollada con base en la investigación LIC/MLA (1998 apud BRYANT; PROUSTIE, 2002) con el permiso de uso de los autores. Para la selección de la muestra se consideraron las tasas de uso de Internet y de las redes sociales para los países seleccionados, adoptando la muestra sobre la base de criterios predeterminados. Por lo tanto, fueron seleccionadas 44 bibliotecas públicas 2.0 en siete países, con la muestra final de 16 sujetos. Los resultados muestran que el bibliotecario público 2.0 es un profesional que tiene entre 30 y 39 años, con predominio del sexo femenino, un título de licenciatura en Bibliotecología y maestría en Ciencias de la Información, tiene entre 12 y 15 años actuando como coordinador; el inicio de los servicios se produjo principalmente entre 2006 y 2009. Los datos de la encuesta mostraron que los bibliotecarios utilizan 14 herramientas web 2.0, siendo las más utilizadas las redes sociales 2.0 por 16 bibliotecas públicas, las herramientas colaborativas multimedia por 15 y los blogs por 14. En cuanto a la finalidad del tratamiento, las herramientas web 2.0 son utilizadas para la publicación de contenidos y acceso a contenidos. Es importante señalar que en este grupo existió un predominio de las redes sociales, multimedia y blogs participativos. En cuanto al uso de las herramientas 2.0, con mayor frecuencia, la mayoría las utiliza todos los días, o por dos o tres veces a la semana. Los resultados muestran un predominio de las redes sociales, herramientas colaborativas multimedia y blogs. En cuanto a aprender a utilizar las herramientas web 2.0, la mayoría aprendió a utilizar las herramientas con sus colegas. En cuanto a las actitudes, las más mencionadas fueron: tener confianza, ser adaptable, ser creativo y tener la sensibilidad a las necesidades de información de los usuarios. En cuanto a las habilidades, los bibliotecarios públicos 2.0 indican con más frecuencia el conocimiento y la comprensión de la Internet y la comprensión del impacto de las TIC en el desarrollo de productos y servicios. En cuanto a las habilidades, los sujetos mostraron una mayor inclinación a: aprender rápidamente, organizar los sistemas de forma lógica y tomar decisiones. En cuanto a la percepción de los sujetos sobre los servicios prestados web 2.0, los bibliotecarios señalaron que las herramientas web 2.0 permiten una mayor interacción, colaboración y comunicación con los usuarios y perfeccionan los servicios existentes. Además, se informó que la aplicación de las herramientas web 2.0 no necesariamente significa mejores servicios, ni una tasa más alta de uso. En cuanto a la convergencia con la literatura, hemos encontrado que las actitudes mencionadas con más frecuencia son: cómo lidiar con las contradicciones y conflictos, ser ético, ser flexible, ser proactivos, ser flexible y ser creativo. En las habilidades de los bibliotecarios 2.0 fueron más frecuentemente citadas las siguientes: el dominio de las aplicaciones tecnológicas; la percepción de los nuevos entornos de información, y la experiencia con la tecnología. Con respecto a las habilidades, se mencionó con mayor frecuencia que es necesario: compromiso con el cambio continuo; tener una actitud de investigación, buscar nuevas oportunidades de conocer y ser capaz de enfrentar los desafíos. A partir de los datos obtenidos se concluyó que los bibliotecarios públicos 2.0 tienen conocimiento de las herramientas web 2.0 y su posible uso para la mejora de los servicios y las relaciones con los usuarios.

Palabras-clave: Biblioteca pública 2.0. Bibliotecario 2.0. Actitudes profesionales. Competencias profesionales. Habilidades profesionales. Brasil. Canadá. Dinamarca. España. EE.UU. Reino Unido. Republica de la Irlanda.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Princípios da web 2.0.....	35
Quadro 2 - Tecnologias da web 2.0.	37
Quadro 3 - Tipos de Ferramentas web 2.0.	39
Quadro 4 - Diferenças entre a biblioteca 1.0 e a biblioteca 2.0.	41
Quadro 5 - Tipos de Ferramentas web 2.0 e sua aplicação em bibliotecas.....	43
Quadro 6 - Atitudes fundamentais do bibliotecário 2.0.	49
Quadro 7 - Traços característicos do bibliotecário 2.0 australiano.	51
Quadro 8 – Síntese Atitudes, Competências e Habilidades Bibliotecário 2.0.	52
Quadro 9 - Presença, uso e frequência na rede e nas redes sociais.	55
Quadro 10 – Bibliotecas participantes da pesquisa.....	57
Quadro 11 - Características do perfil profissional: atitude, competências, habilidades e função.	59
Quadro 12 - Repercussão dos serviços web 2.0 na biblioteca pública 2.0.	92

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Objetivo de utilização das ferramentas web 2.0.	71
Gráfico 2 - Frequência de utilização das ferramentas web 2.0.	74
Gráfico 3 - Forma de aprendizado das ferramentas web 2.0.	78
Gráfico 4 - Atitudes em relação às ferramentas web 2.0.	81
Gráfico 5 - Competências em relação às ferramentas web 2.0.	85
Gráfico 6 - Habilidades em relação às ferramentas web 2.0.	88

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição da população e participantes da pesquisa	56
Tabela 2 – Origem dos sujeitos da pesquisa.....	61
Tabela 3 – Faixa etária dos bibliotecários públicos 2.0.	62
Tabela 4 - Faixa etária por país dos bibliotecários públicos 2.0.	62
Tabela 5 - Distribuição de gênero dos bibliotecários públicos 2.0.....	63
Tabela 6 - Distribuição dos bibliotecários públicos 2.0 por país e gênero.....	63
Tabela 7 - Formação dos bibliotecários públicos 2.0.	64
Tabela 8 – Funções dos bibliotecários públicos 2.0.	65
Tabela 9 - Tempo de trabalho na instituição.	66
Tabela 10 – Ano de implantação dos serviços web 2.0 nas bibliotecas.	67
Tabela 11 - Ano de implantação dos serviços web 2.0 nas bibliotecas públicas por país.	67
Tabela 12 - Ferramentas web 2.0 utilizadas nas bibliotecas públicas.....	68
Tabela 13 - Objetivo de utilização das ferramentas web 2.0 na biblioteca pública 2.0.	73
Tabela 14 - Frequência de utilização das ferramentas web 2.0 na biblioteca pública 2.0.	76
Tabela 15 - Forma de aprendizado de uso das ferramentas web 2.0.....	80
Tabela 16 - Atitudes do bibliotecário público 2.0 relacionadas às ferramentas web 2.0.	84
Tabela 17 – Competências dos bibliotecários públicos 2.0 relacionadas às ferramentas web 2.0.	87
Tabela 18 - Habilidades bibliotecários públicos 2.0 relacionadas às ferramentas web 2.0.	91

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	25
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	29
2.1 O MUNDO CONTEMPORÂNEO: a sociedade em rede.....	29
2.1.1 O mundo do trabalho	30
2.1.2 O ciberespaço e a Internet.....	32
2.1.3 A Web 2.0	34
2.1.4 A biblioteca 2.0	40
2.1.5 A biblioteca pública 2.0.....	44
2.2 O BIBLIOTECÁRIO	45
2.2.1 O bibliotecário: perfis, habilidades e competências	46
2.2.2 O bibliotecário 2.0: conceitos, perfil, habilidades e competências ...	48
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	53
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	61
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS 2.0 QUE ATUAM EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS	61
4.2 SERVIÇOS WEB 2.0 PRESTADOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	68
4.3 ATITUDES, COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DOS BIBLIOTECÁRIOS	78
4.4 PERCEPÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS WEB 2.0 DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	92
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	95
REFERÊNCIAS.....	99
APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido	105
APÊNDICE B – Questionário.....	107
APÊNDICE C – Termo de autorização para uso do questionário	123

1 INTRODUÇÃO

O mundo contemporâneo apresenta diversas mudanças que demarcam rupturas sociais, políticas, econômicas e culturais. Dentre as características dessa nova realidade podemos indicar: a produção intensa de informação, a globalização e a organização em rede. O uso de informação passou a ser considerado elemento estratégico para o desenvolvimento econômico, e grande parte das transformações, foi possibilitada pelo uso das tecnologias de informação e comunicação.

É fato perceptível que tais tecnologias alteraram não apenas o *modus vivendi* como o *modus operandi* da sociedade. Também afetaram o mundo do trabalho e, conseqüentemente, as profissões. Esse novo cenário requer do profissional, novos conhecimentos e demanda novas formas de atuação profissional (ANANIADOU; CLARO, 2009; CASTELLS, 1999; DE MASI, 2003).

A sociedade organizada em redes é fluída, líquida e transitória (BAUMAN, 2001), o que requer capacidade de adaptação constante dos profissionais. Esse quadro demanda desafios principalmente aos bibliotecários, uma vez que a matéria prima de seu trabalho, a informação, é remodelada a todo instante em função das tecnologias.

No que concerne às bibliotecas públicas, manifestos da IFLA (2002, 2005) indicam a necessidade das bibliotecas oferecerem serviços coerentes com a nova realidade. Também explicitam que o uso da Internet contribui para a inclusão dos cidadãos na sociedade, como forma de permitir a disseminação da informação.

Como resultado, entende-se que os bibliotecários são pressionados a lidar com novas ferramentas tecnológicas para desempenhar suas funções e desenvolver novos serviços.

Nas discussões apresentadas na literatura, diversas questões são apontadas como essenciais ao desenvolvimento do bibliotecário. Por um lado, argumenta-se que seu trabalho se desloca da biblioteca, para um ambiente intangível, focado na virtualidade. Por outro, constata-se que as tecnologias da informação e comunicação demandam aprendizado contínuo, criatividade e comunicação (SANTOS, 1996; MARCHIORI, 1996; GUIMARÃES, 1997; CARVALHO, 2002; VALENTIM, 2002). Na opinião de Mueller (1989, p. 1), “[...] na medida em que novos meios e técnicas se tornam disponíveis para o exercício da profissão, tornam-se necessárias novas competências e atitudes”.

Tais mudanças na verdade são reflexos do uso das tecnologias da informação e comunicação, uma vez que o ambiente virtual torna-se cada vez mais ambiente de

trabalho de diversos profissionais e o ciberespaço estabelece-se como o espaço dos fluxos de informação e comunicação. Nesse sentido, a Internet tornou-se um elemento central na vida dos atores da sociedade (BAUMAN, 1999; CASTELLS, 1999; LEVY, 2001, 2005; VAZ, 2004).

O último relatório apresentado pela Organização das Nações Unidas (2004) sobre a penetração da Internet no mundo, informa que 32,79% da população mundial, ou seja, aproximadamente 2 bilhões de pessoas utilizam a Internet para se comunicar (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2011).

Vale lembrar que a permeabilidade das redes sociais aumenta gradativamente e, que “em números absolutos, mais de 18 milhões de lares brasileiros possuem um computador para uso familiar. Desse total, 13,5 milhões acessam a Internet” (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2010a, p. 111). Além disso, o brasileiro é líder mundial no uso de redes sociais. Conforme dados da pesquisa Nielsen (2010a), 86% dos usuários ativos da Internet no Brasil acessam as redes sociais (NIELSEN, 2010a apud COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2010b, p. 8, 2010c, p. 19).

Conforme o último censo sobre os bibliotecários dos Estados Unidos da América, houve um declínio da profissão no século XX. Mas, “esse declínio parece ter diminuído substancialmente desde 2000, uma vez que os bibliotecários souberam adaptar-se e encontrar novos papéis na era da Internet além do aumento extensivo de informação” (BEVERIDGE; WEBER; BEVERIDGE, 2011, p. 8).

Esses dados podem ser entendidos como indicadores de uma nova postura societária, confirmando a amplitude do uso da rede no contexto das bibliotecas. A partir de 2004, segundo O'Reilly (2005), iniciaram-se discussões sobre a segunda geração da rede, a web 2.0, tendo como diferencial seu potencial interativo, autônomo e colaborativo.

Com a web 2.0, um novo conjunto de serviços de informação passa a ser desenvolvido por meio das ferramentas web 2.0. Essas ferramentas permitem que as pessoas disseminem informações sem conhecimento prévio de informática. Tais ferramentas podem ser textuais, como os blogs e de relacionamento, como as redes sociais.

A partir do conhecimento e uso das ferramentas web 2.0, um novo conjunto de pesquisas sinaliza as suas possibilidades de aplicação nos serviços das bibliotecas, aumentando seu potencial de interação com os usuários (CASEY; SAVASTINUK, 2006; KROSKI, 2007; MANNES, 2006; MANNES, 2006; MARCOS, 2009; MARGAIX ARNAL, 2007; MILLER, 2005; VÁLLEZ; MARCOS, 2009).

Esses dados levam a crer que as ferramentas web 2.0 podem minimizar as fronteiras de comunicação no contexto das bibliotecas. O bibliotecário utiliza cada vez mais ferramentas da web 2.0 e aplicativos da rede para estabelecer contato com os usuários por meio de serviços (ABRAM, 2005; PARTRIDGE; LEE; MUNRO, 2010).

Estudos realizados na área de Ciência da Informação mostram a preocupação com os novos perfis dos bibliotecários para atuar na sociedade atual. Alguns autores assinalam a necessidade de repensar a educação dos bibliotecários (AHARONY, 2008; PASSARELLI, 2009; BROADY-PRESTON, 2009); outros salientam a necessidade de preparar os profissionais para as mudanças da dinâmica da rede (ABRAM, 2005; FERNANDEZ-VILLAVICENCIO, 2007; BALLING; HENRICHSEN; SKOUVIG, 2008; CULLEN, 2008; GÓMEZ HERNÁNDEZ, 2008b AHARONY, 2009; AL-DAIHANI, 2009). Outros, ainda apontam a necessidade de novas habilidades e competências profissionais (CHAWNER, 2008; MANSO RODRÍGUEZ; LORENZO RODRÍGUEZ, 2008; PARTRIDGE; LEE; MUNRO, 2010; PARTRIDGE et al. 2010).

Nessa conjuntura, o foco dessa pesquisa é o perfil do bibliotecário no século XXI. Esse interesse incide especificamente no perfil do bibliotecário, que utiliza ferramentas da web 2.0 para o desenvolvimento de serviços. A questão que mobilizou o desenvolvimento desta pesquisa foi: qual o perfil dos bibliotecários que utilizam as ferramentas web 2.0 nas bibliotecas públicas?

Justifica-se a escolha pelo profissional que atua em bibliotecas públicas por entender que o trabalho desenvolvido em tais unidades, é mais complexo uma vez que este tipo de organização trabalha com diferentes públicos. Também, considerou-se que existem poucos estudos sobre este tipo de unidade de informação.

A partir dessas considerações, o objetivo geral desta pesquisa foi analisar as bibliotecas públicas 2.0 para levantar os serviços prestados, o perfil e a percepção dos bibliotecários.

Para atingir o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) traçar o perfil dos bibliotecários atuantes em bibliotecas públicas 2.0;
- b) identificar os serviços prestados nas bibliotecas públicas 2.0;
- c) levantar a percepção desses bibliotecários, com relação às atitudes, competências e habilidades dos profissionais para atuar em bibliotecas públicas 2.0.

Entendemos que os resultados desta pesquisa podem contribuir para o desenvolvimento da temática na área.

Esta dissertação está estruturada em cinco seções. A seção inicial contextualiza o tema, apresenta o problema, a justificativa e os objetivos. A seção 2 contém a fundamentação teórica da pesquisa, e explora os seguintes temas: sociedade em rede; o mundo do trabalho; o ciberespaço e a Internet; a web 2.0, a biblioteca 2.0 e a biblioteca pública 2.0; perfil do bibliotecário e bibliotecário 2.0. A seção seguinte apresenta os procedimentos metodológicos e a seção 4 apresenta a análise e as discussões dos resultados. A última seção contém as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção inicia com um panorama sobre a organização da sociedade atual; explora conceitos do ciberespaço e da Internet; apresenta o novo desenho da web, denominada web 2.0 e as ferramentas utilizadas nos serviços das bibliotecas 2.0 e a biblioteca pública 2.0. Por fim, analisa o perfil do bibliotecário e do bibliotecário 2.0.

2.1 O MUNDO CONTEMPORÂNEO: a sociedade em rede

A atual sociedade possui diversas denominações, sociedade da informação (MATTELART, 2002), sociedade em rede (CASTELLS, 1999), sociedade do espetáculo (DEBORD, 1998) ou modernidade líquida (BAUMAN, 2001). Castells (1999) afirma que as transformações da sociedade acontecem desde o fim da era cristã, quando sua estrutura, as relações entre os seres humanos, os modos de produção, vivência e comunicação foram modificados.

A partir da globalização, um processo de abertura social e econômica se consolidou, o que permitiu a disseminação de diversas culturas, influenciadas pelas tecnologias de comunicação e informação. Para Bauman (2001, p. 13) há “uma redistribuição e realocação dos ‘poderes de derretimento’ da modernidade”, que influenciam a condição do indivíduo na sociedade, com diversas variáveis, tais como a individualidade, o tempo e o espaço, o trabalho e a comunidade.

Em outras palavras, no mundo contemporâneo o “ser moderno passou a significar, [...] ser incapaz de parar e ainda menos capaz de ficar parado. [...] Ser moderno significa estar sempre à frente de si mesmo, num estado de constante transgressão” (BAUMAN, 2001, p. 37). Em um mundo de mudanças, vive-se de forma transitória, instável, uma vez que neste ambiente, o fluído contrapõe-se ao sólido, ou “mistura-se ao sólido em uma tentativa de solidificar o tempo” (BAUMAN, 2001, p. 13).

Ao mesmo tempo em que se vivencia uma modernidade líquida, os problemas da sociedade são resultantes de excessos, pois vivemos a “era do excesso”. De acordo com Vaz (2004, p. 189), na verdade, “a era da informação, é a era do excesso de informação”. Esta é uma característica do mundo contemporâneo. Segundo Mattelart e Mattelart (1999, p. 66) “a sociedade da informação só pode existir sob a condição de troca sem barreiras”.

Nesse sentido, ressalta-se a fala de Maffesoli (2004, p. 20) quando afirma que “a informação também liga, une, junta”. Para o autor “a comunicação põe em relação, [...] o

que remete para essa sociedade da informação, pela qual se é formado num mundo comum, onde o indivíduo só é o que é na relação com outras pessoas” (MAFFESOLI, 2004, p. 20).

Uma das implicações da globalização é a explosão da rede informática, já que “o espaço tornou-se processado/centrado/organizado e normalizado, acima de tudo, emancipado das restrições naturais do corpo humano” (BAUMAN, 1999, p. 19).

Para Bauman (1999, p. 19), o terceiro espaço ou rede informática, representa o desprendimento do mundo físico, uma vez que “as distinções entre aqui e lá não significam mais nada”. Na realidade, a web possibilita minimizar a relação de tempo e espaço. Como aponta Lévy (1996, p. 18), o “espaço virtual desprende da atualidade, pode produzir manifestações concretas em diferentes locais e momentos”.

Na modernidade líquida (BAUMAN, 2001) ou sociedade em rede (CASTELLS, 1999), vivencia-se a multipolaridade de estados e pensamentos. Em uma sociedade sem barreiras e sem uma linha de tempo constante, a liquefação dos seres está relacionada às mudanças, à falta de concretude das situações, o que acarreta novas condições de atuação dos profissionais, conforme apresentado na seção a seguir.

2.1.1 O mundo do trabalho

Nesta nova sociedade há necessidade de novas habilidades e competências profissionais (ANANIADOU; CLARO, 2009; DE MASI, 2003). Nas palavras de Castells (1999, p. 305), “primeiro a mecanização e, depois, a automação [transformam] o trabalho há décadas.” Essa afirmação direciona as discussões sobre atuação profissional.

Uma explicação encontrada para justificar as divergências no mundo do trabalho pode ser encontrada no discurso da Sociologia das Profissões. Freidson (1998, p. 152) considera que “as profissões constituem um segmento da força de trabalho que singulariza um grupo de trabalhadores que possui conhecimento especial e competência especial”.

Conforme Cunha (2000), foi Flexner quem definiu o termo profissão, em 1915, como o conhecemos hoje. Para esta autora, com base no discurso de Flexner,

uma profissão fundamenta-se numa atividade intelectual, requer de seus membros a posse de conhecimento, tem objetivos definidos e técnicas que podem ser comunicadas e uma organização própria, motivada pelo desejo de trabalhar pelo bem comum (CUNHA, 2000, p. 2).

Freidson (1996, p. 3) afirma que as profissões são “uma especialização: um conjunto de tarefas desempenhadas por membros da mesma ocupação, ou donos do mesmo ofício”, e, “antes de tudo e, principalmente, um tipo específico de trabalho especializado” (FREIDSON, 1998, p. 3). Nesta perspectiva, Freidson (1998, p. 51) se refere aos profissionais como um “amplo estágio de ocupações prestigiosas e muito variadas, cujos membros tiveram uma educação superior e são identificados pelos saberes específicos acessíveis a seu grupo de educação”.

Diniz (2001, p. 45) considera que “os profissionais são separados dos leigos por possuírem conhecimento e habilidades específicas para executarem suas tarefas”. Para os estudiosos da Sociologia das Profissões, as profissões possuem como principais características:

- a) a necessidade de regulamentação pelo Estado;
- b) a necessidade de formação superior;
- c) um código de ética;
- d) associações profissionais (FREIDSON, 1996, 1998; DINIZ, 2001).

Freidson (1998), em seu ensaio “As profissões são necessárias?” afirma que estas possuem três características comuns: *expertise*, credencialismo e autonomia. Para o autor, a *expertise* relaciona-se com o treinamento formal que garante as competências técnicas e os conhecimentos de uma determinada profissão; as credenciais garantem a licença para exercer a profissão, protegendo o seu espaço de atuação no mundo do trabalho. A autonomia refere-se ao reconhecimento do trabalho por seus clientes, permitindo ao profissional realizar sua função “sem qualquer julgamento” (FREIDSON, 1998, p. 152, p. 195, p. 202, p. 208).

As tecnologias de informação e comunicação, estão redefinindo as competências de várias profissões. De acordo com Castells (1999, p. 306, p. 315) essas tecnologias demandam conhecimentos especializados, aumentando assim a “necessidade de um trabalhador instruído e autônomo”.

Um documento da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre as competências dos profissionais no século XXI informa que “o desenvolvimento econômico e social requer que os sistemas de ensino ofereçam novas habilidades e competências que permitam benefícios aos profissionais e à própria sociedade” (ANANIADOU; CLARO, 2009, p. 1).

As demandas do século XXI solicitam trabalhadores com conhecimento e domínio do uso de tecnologias da informação e comunicação (DE MASI, 2003). Conforme Barreto (2011, p. 13), “a partir de 1950, informação e as redes definem o trabalho, a informação digital, alta disponibilidade e ao acesso quase imediato velocidade acesso perto de zero, modifica condições de emprego”, temas estes, abordados na próxima seção.

2.1.2 O ciberespaço e a Internet

Para Levy (1999, p. 11) o ciberespaço é resultante de “um movimento internacional de jovens ávidos para experimentar, coletivamente, formas de comunicação diferentes daquelas que as mídias clássicas nos propõem”. O autor considera que um novo modelo comunicacional se formou, salientando que tais experiências ampliam a vivência e exploração de um novo espaço em diversas esferas da sociedade.

Para Levy (1999, p. 25) a “emergência do ciberespaço, acompanha, traduz e favorece uma evolução geral da civilização”. Em função disso o “cerne da transformação [da] revolução atual refere-se às tecnologias da informação, processamento e comunicação” (CASTELLS, 1999, p. 50), uma vez que se vivencia a virtualização da realidade por meio das ferramentas tecnológicas.

A cultura comunitária virtual acrescenta uma dimensão social ao compartilhamento tecnológico que faz da Internet um meio de interação social seletiva e de integração simbólica (CASTELLS, 2003, p. 34). No entendimento do autor, a cultura de uso da Internet representa uma cultura de produtores, visto que os “sistemas tecnológicos são socialmente produzidos”. O autor ressalta ainda que “a virtualidade é nossa realidade”. Tal argumento “caracteriza a cultura da Era da Informação: é principalmente através da virtualidade que processamos nossa criação de significado” (CASTELLS, 2003, p. 167).

A estrutura societária que se forma na rede, “o ciberespaço”, traz a noção que “a rede se assemelha às estradas e ruas, os computadores e programas de navegação são equivalentes ao automóvel individual, os web-site são como lojas, escritórios e casas, os grupos de discussão e as comunidades virtuais são praças, cafés, salões, agrupamentos por afinidades” (LEVY, 2001, p. 52). No ciberespaço, tanto o aspecto econômico, quanto o acadêmico, “na medida em que desabrocham no ciberespaço”, tornam-se centrais para a inteligência coletiva (LEVY, 2005, p. 78).

A inteligência coletiva pode ser descrita como o conjunto de conhecimentos criados por diferentes pessoas com afinidades em comum. No “ciberespaço a acumulação do

conhecimento se dá no domínio coletivo no qual a informação é permanentemente construída e reconstruída” (DODEBEI, 2006, p. 3).

No século XX, a Internet foi considerada por Levy (2001, p. 12) fundamental para a democracia da informação. Este autor se refere a ela como “um processo coletivo e multiforme que brota de todo lugar”.

Para Levy (2005, p. 367), “a Internet propõe um espaço de comunicação inclusivo, transparente e universal, que dá margem à renovação”. Já para Castells (2005, p. 256), “[...] a Internet é - e será ainda mais - o meio de comunicação e de relação essencial sobre o qual se baseia uma nova forma de sociedade que nós já vivemos - aquela que eu chamo de sociedade em rede”.

Para Castells (2005, p. 287), “[...] a Internet não é simplesmente uma tecnologia; é o meio de comunicação que constitui a forma organizativa da sociedade, [processando] a virtualidade e [transformando-a] em realidade”, definindo desta forma a noção da sociedade em rede.

Trata-se de “um instrumento que desenvolve, mas que não muda os comportamentos; ao contrário, os comportamentos apropriam-se da Internet, amplificam-se e potencializam-se a partir do que são”, o que introduz a ideia de cibercultura (CASTELLS, 2005, p. 273).

Para Wolton (2004, p. 149) “a Internet não passa de um sistema automatizado de informação; de uma forma ou de outra, são os homens e a coletividade que integram esses fluxos de informações em suas comunicações”. No entendimento de Castells (2005, p. 255), a “Internet é um meio para tudo, que interage com o conjunto da sociedade e, de fato, apesar de tão recente em sua forma societária”

Nessa perspectiva, pode-se descrever a Internet como um meio que permite a comunicação entre as pessoas de diferentes formas. Além disso, facilita a disseminação da informação, uma vez que por meio da rede, barreiras geográficas, temporais e culturais são quebradas. Desta forma, pode-se inferir que a rede amplia o fluxo de informação e catalisa a comunicação.

Atualmente, vivencia-se uma nova etapa da Internet, intitulada web 2.0, onde a plataforma física do computador potencializa a realidade, por meio da criação de serviços de informação virtuais.

Tais mudanças representam a ampliação das funções da Internet, resultando em um contexto social potencializado pela ação humana, por meio das ferramentas da web

2.0, onde se incorporam informações inseridas pelos usuários que desenvolvem novos serviços, tema abordado na próxima seção.

2.1.3 A Web 2.0

O artigo "*What is web 2.0*" é considerado, por muitos autores, o precursor dessa temática. Em seu artigo, O'Reilly (2005, p. 1) afirma que essa nova abordagem iniciou em uma conferência realizada em 2004, onde foi observado que "o colapso de empresas pontocom foi marcado por algum tipo de ponto de mudança da web." Nesse sentido se identificaram em algumas empresas, novas abordagens de uso da rede.

Nas palavras de Hinchcliffe (2010, p. 2) o termo web 2.0 foi adotado para "descrever as forças por trás do sucesso contínuo de empresas de Internet como Google, Ebay, Amazon e iTunes, bem como empresas não-comerciais e fenômenos emergentes da web, como a Wikipédia, o Craigslist e BitTorrent", que sucederam às mudanças da Web.

O'Reilly (2005, p. 1) considera "a web 2.0 como um conjunto de princípios e práticas que unem um verdadeiro sistema solar de sites, que demonstram alguns ou todos esses princípios". Para o autor, a web atua como plataforma desvinculando-se de plataformas físicas por meio de serviços virtuais, que expandem o uso da rede, criando maior interoperabilidade entre dispositivos tecnológicos. Também, preconiza que não há *softwares* pré-estabelecidos, mas ferramentas em constante aperfeiçoamento ("beta perpétuo") por meio da participação e a colaboração de qualquer usuário.

Tais diferenças são visualizadas na estrutura da web 2.0, como os sete princípios, sintetizados no quadro a seguir (ver quadro 1).

Quadro 1 - Princípios da web 2.0.

PRÍNCÍPIOS	DEFINIÇÃO
A web como plataforma	A web 2.0, por se tratar de um conjunto de princípios e práticas, cria e une um verdadeiro sistema de sites. A rede passa a ser o núcleo de tudo, desvinculando-se de plataformas físicas como computadores pessoais.
Aproveitamento da inteligência coletiva	Adoção do uso da inteligência coletiva para melhoria das práticas. Ex: Amazon.com, E-bay.
Os dados são o próximo "Intel Inside"	O valor de um computador era medido pela força interna do processador "Intel". Com a desvinculação de plataforma, a força dos serviços está na quantidade de dados, na sua organização, processamento e recebimento.
Fim do ciclo de vida de <i>software</i>	<i>Softwares</i> são criados como serviços na rede e não como produtos acabados. Incentiva-se o beta perpétuo, ou seja, em constante aperfeiçoamento.
Modelos leves de programação	Uso de modelos leves de programação, mais dinâmicos que suportam o acesso por usuários múltiplos. Deve-se considerar a disseminação de conteúdo (RSS) e não a coordenação de conteúdos.
Software acima do nível de um único dispositivo	Não limitar-se à plataforma de computadores, utilizar e pensar recursos que possam ser usados na Internet por diversos dispositivos tecnológicos.
Rica Experiência de Usuário (RIA)	Usar tecnologias que melhoram a interface e favorecem os serviços, e transformar a experiência do usuário (Ajax, Flash, XHTML, e outros)

Fonte: Adaptado de O'Reilly (2005).

Na literatura, são apresentadas diversas definições de web 2.0. Por um lado, tem-se o entendimento de que a web 2.0 tem seu cerne em uma abordagem de rede mais interativa e colaborativa, na medida em que permite maior participação dos usuários por meio da multiplicidade de ferramentas, sem a necessidade de conhecimentos prévios de programação, o que a caracteriza como web social ou web de leitura, de escrita, de compartilhamento, de publicação, dentre outros (MURUGESAN, 2007; KROSKI 2007).

Por outro prisma, Primo (2007, p. 1) considera que a Web 2.0 "é a segunda geração de serviços na rede, caracterizada por ampliar as formas de produção cooperada e compartilhamento de informações online". No entendimento do autor, a web 2.0 refere-se a um conjunto de "técnicas informáticas (serviços Web, linguagem Ajax, Web syndication, etc.), [...] utilizadas em um determinado período tecnológico, e em um conjunto de novas estratégias mercadológicas e em processos de comunicação mediados pelo computador" (PRIMO, 2007, p. 2).

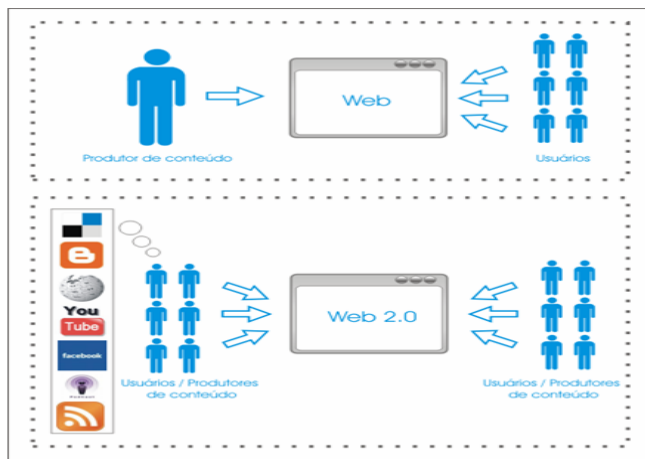
De acordo com Hinchcliffe (2010, p. 1) muitas vezes, os conceitos de web 2.0 recaem sobre o navegador como centro das atividades. Para esse autor, a web 2.0 proporciona "uma visão da web de última geração como um lugar onde milhares de pessoas interagem on-line como a mais potente força criadora da história".

Comparando a web 2.0 com a web 1.0, Margaix Arnal (2007, p. 102) ressalta que o contraste entre as duas está na possibilidade "da partilha, reutilização, melhoria contínua, consideração do usuário como fonte de informação, confiança, inteligência coletiva, [...] o que faz com que a tecnologia vá para o segundo plano". Para o autor, o conceito de web 2.0 centra-se na interação com o usuário final, caracterizando-a como web social.

Para Margaix Arnal (2008, p. 9) essa multiplicidade de ações e formas de comunicação realizadas na rede, apresenta diferenças com a abordagem anterior (web 1.0) “deixando a ideia original dos documentos de hipertexto vinculado”. Além disso, representa uma abertura do modelo comunicacional, “com acesso a informações como nunca antes se tinha, e com uma rapidez no acesso, que não tinham anteriormente conhecido”.

A figura 1 apresenta as diferenças entre a web 1.0 e a web 2.0. Na primeira versão vê-se o conteúdo preparado por um profissional para diversas pessoas. Na segunda versão, vê-se a multiplicidade de ferramentas da rede, que permitem que qualquer usuário utilize e dissemine informação virtualmente a outros usuários, que podem ser leitores, ou colaboradores.

Figura 1 – Diferenças entre a web 1.0 e a web 2.0.



Fonte: Cozic (2007) adaptado por Galdo (2010).

As mídias sociais na rede permitem o acesso, a publicação e o uso das ferramentas por diferentes usuários ao mesmo tempo. Além disso, aumentam a interação, a participação e a colaboração na web em uma plataforma virtual, que se expande a diversos artefatos tecnológicos, como *tablets*, celulares, e outros.

Murugesan (2007), Cormode e Krishnamurthy (2008) e Vállez e Marcos (2009), afirmam que existem dois tipos de tecnologias específicas que comportam princípios para o desenvolvimento da web 2.0. A primeira, refere-se às utilizadas pelos desenvolvedores, como as linguagens de programação e tecnologias e, a segunda, ao produto final, as ferramentas web 2.0 adotadas como serviços (ver quadro três).

O quadro dois apresenta uma síntese de algumas das tecnologias citadas pelos autores como fundamentais no desenvolvimento da web 2.0.

Quadro 2 - Tecnologias da web 2.0.

TECNOLOGIA WEB 2.0	DEFINIÇÃO
Application Programming Interface (API)	Permite a comunicação e uso para diferentes aplicações, explorando suas funcionalidades.
Asynchronous JavaScript and XML (Ajax)	Combinação de XML, Java Script e outras linguagens de programação e requisitos computacionais (XHTML ou HTML, Cascading Sheet Style (CSS) que transformam a experiência do usuário, na medida em que permitem agilidade, dinamicidade e interatividade.
Extended Markup Language (XML)	Linguagem de marcação de conteúdo desenvolvida pela W3C, mais flexível que o HTML, pois permite a criação de novos rótulos.
Flex e Flash	Tecnologia utilizada para o desenvolvimento de aplicativos para o Flash.
Google Web Toolkit (GWT)	Conjunto de interfaces gráficas desenvolvidas com AJAX e linguagem Java disponível para a criação de aplicativos.
Mashup	Conteúdo híbrido criado a partir de diferentes ferramentas web 2.0.
P2P (Peer to peer)	Forma de distribuição e troca de conteúdos na rede. Os usuários são, ao mesmo tempo, clientes e fornecedores num sistema descentralizado.
Really Simple Syndication (RSS)	Formato de disseminação de conteúdo escrito em linguagem XML.

Fonte: Com base em Murugesan (2007, p. 38, 39), Cormode e Krishnamurthy (2008, p. 8-9), Vállez e Marcos (2009, p. 4).

Para Cormode e Krishnamurthy (2008), o diferencial da web 2.0 está na combinação das inovações tecnológicas, uma vez que promovem a “incorporação do componente social”, permitindo a interação de usuários com usuários e usuários com o conteúdo de diversos tipos de mídia.

Na visão de Kroski (2007, p. 7) a web 2.0 permite “oferecer a todos a oportunidade de produzir aplicativos, uma vez que não demanda conhecimento prévio de linguagem de programação”, isto porque, “... quebra as barreiras tecnológicas e, em essência, democratiza a Internet”.

Um documento da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2007, p. 4), considera que a forte presença da Internet na sociedade, permite aos usuários utilizarem os serviços inteligentes da web. Além disso, permite o desenvolvimento, classificação, colaboração, customização e distribuição de conteúdos na rede, bem como a ampliação da comunicação entre as pessoas.

A criação de conteúdo por usuários (CCU) é feita por meio das ferramentas da web 2.0, conforme demonstrado no quadro três. Para Kroski (2007, p. 7), existem “quatro classes de ferramentas”, a saber:

- a) conteúdos colaborativos: espaço on-line para compartilhamento e criação de informação;
- b) marcadores sociais: permitem salvar e marcar sites favoritos, como postagens de *blogs*, imagens, artigos ou *podcasts* em um espaço que pode ser acessado de qualquer plataforma com acesso à rede;

c) compartilhadores multimídia: permitem organizar e compartilhar arquivos multimídia on-line;

d) redes sociais: permitem a conexão de pessoas em uma comunidade virtual. Oferecem espaço para criar identidades públicas, ou perfis, bem como ferramentas para criar e exibir conteúdos, como *blogs*, fotos, vídeos e arquivos de áudio (KROSKI, 2007, p. 8, p. 11, p. 12, p. 14).

Quadro 3 - Tipos de Ferramentas web 2.0.

FERRAMENTAS WEB 2.0	DEFINIÇÃO	FORMA DE INTERAÇÃO
Anotador/ Marcador social	Ferramenta que possibilita salvar, gerenciar e compartilhar links e arquivos favoritos e introduzir etiquetas (<i>tags</i>), em rede. Em alguns tipos de ferramentas, é possível gerenciar conteúdo bibliográfico, como no caso dos gestores de referência. Ex: Delicious, Bibsonomy, 2Collab.	Assíncrona
Atom Really Simple Syndication (RSS)	Forma de distribuição de conteúdo no ambiente virtual em linguagem XML. Permite o acesso a publicações por meio do leitor/agregador de <i>feed</i> , sem a necessidade de acesso à página original. Ex: RSS Reader, Feed Reader, Google Reader.	Assíncrona
Bate papo Mensageiro Instantâneo	Ferramenta que possibilita a troca de mensagens instantâneas, podendo ser utilizada por meio de <i>widget's</i> , pequenas janelas que podem ser incluídas em páginas de qualquer instituição, ou, <i>blogs</i> . Ex: Meebome.	Síncrona
<i>Blogs</i>	Página construída na forma de "diário". Permitem inserir imagens, vídeos, etiquetas, <i>widget's</i> e outros. Outros usuários podem inserir comentários ou atribuir notas às postagens. Há diversas formas de <i>blogs</i> , como microblogs; flogs e vlogs. Tem ferramentas auxiliares que fazem o ranking dos mais populares (como o Technorati); buscador de conteúdo de <i>blogs</i> (Google Blogs search) e o código de identificação Internet Blogs Serial Number (IBSN). Ex: Blogger, Wordpress, Fotolog, Twitter, Top Vlog.	Assíncrona
Catálogo social/ OPAC 2.0	Ferramentas que permitem a catalogação social, como a possibilidade dos usuários inserirem comentários, etiquetas, resenhas e atribuir notas aos documentos do catálogo. As OPAC 2.0, são <i>softwares</i> desenvolvidos para este fim. Ex: VUFIND, SOPAC.	Assíncrona
Compartilhadores	Ferramentas que permitem compartilhar diversos tipos de objetos, como: fotos, vídeos, músicas, documentos e apresentações. Ex: Flickr, Youtube, Teachertube, Slideshare.	Assíncrona
Editor de documentos virtuais	Permite a edição coletiva de documentos de diversos tipos. É possível construir, publicar e exportar informações em diversos formatos. Ex: Zoho, Google Docs, Writeboard, FlowChart, Publ.us.	Assíncrona
Ferramentas de publicação de notícia/vídeo	Ferramentas que permitem publicar notícias, vídeos e podcasts com sistemas de avaliação e categorias de postagem. Ex: Digg, Reddit.	Assíncrona
Folksonomia Tagsonomia	Formas de atribuir significado ao conteúdo ou objeto virtual pelos usuários por meio de etiquetas (<i>tags</i>).	Assíncrona
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica	Ferramentas utilizadas para referenciar, etiquetar e localizar determinada região geográfica, sendo possível sua visualização por imagem, satélite ou mapa. Ex: Panoramio, Google Maps, Foursquare.	Assíncrona
Grupos de discussão	Comunidade virtual criada por um grupo específico ou aberta a pessoas com interesses similares. Ex: Yahoo Groups, Google Groups, Yuku, Social Go.	Assíncrona
<i>Mashup's</i>	Referem-se à possibilidade de incluir um serviço em outro, juntando ferramentas, como páginas personalizadas. Nessas ferramentas é possível agregar todas as ferramentas web 2.0 utilizadas, facilitando o acesso aos conteúdos publicados. Ex: Netvibe, Igoogle.	Síncrono
Mundos Virtuais	Espaço virtual em 3D que imita a realidade possibilitando a criação de personagens e a realização de atividades. Ex: Habbo, Second life, The Palace	Síncrona
<i>Podcasts</i>	Recurso de mídia, áudio ou vídeo, distribuído por meio de <i>streaming</i> e atualizado via RSS. Ex: Poddler, iTunes, Doppler.	Assíncrona
Rede de Questões	Rede social ou <i>blogs</i> que permite compartilhamento de perguntas e respostas. Ex: Formspring, Yahoo respostas.	Assíncrona
Redes sociais	Espaço para a criação de perfis pessoais ou institucionais. Permite a troca de mensagens, a publicação de arquivos multimídia, etc. Existem diversos tipos de redes, como: as acadêmicas, as profissionais e as pessoais. Ex: Facebook, Academia.edu, LinkedIn.	Síncrona
<i>Wikis</i>	Sistema de gerenciamento de conteúdo (SGC) construído colaborativamente. Ex: Wikipedia, Wikileaks. Ex: software wiki CMS: Media Wiki	Assíncrona

Fonte: Da autora com base em pesquisa na rede em 2011.

Para concluir, segundo os autores analisados, a web 2.0 fundamenta-se nas novas possibilidades de comunicação e uso da rede uma vez que as ferramentas permitem múltiplas ações de comunicação.

Assim, em função de tais características, Abram (2005) considera que a web 2.0 cria oportunidades para as bibliotecas, uma vez que seu espaço de atuação se amplia com novos serviços.

As ferramentas da web 2.0 permitem ao bibliotecário e aos usuários maior intercâmbio de informação. Assim, ferramentas de criação de conteúdo, como *blogs*, podem ser utilizadas pelas bibliotecas para disseminar informação e interagir com usuários, sendo este assunto, objeto de discussão da próxima seção.

2.1.4 A biblioteca 2.0

O termo biblioteca 2.0 é creditado a Michael Casey que iniciou as discussões sobre a aplicação das ferramentas web 2.0 nos serviços de biblioteca, em seu *blog Library Crunch* (MANNES, 2006). Miller (2005, p. 4) considera que a web 2.0 oferece oportunidades às bibliotecas, na medida em que amplia seu foco de atuação no espaço virtual. Para este autor, estas unidades passam por mudanças, uma vez que seus usuários utilizam com frequência, sites como Google, Amazon.com e Wikipédia. Nesse sentido, as bibliotecas devem se espelhar nestas organizações criando serviços interativos.

Casey e Savastinuk (2006) consideram que as mudanças da sociedade impõem novos serviços aos usuários. Para esses autores, a biblioteca 2.0, “incentiva uma mudança constante, convida à participação dos usuários à criação de serviços, tanto virtuais quanto físicos” (CASEY; SAVASTINUK, 2006, p. 1).

Trata-se de um modelo que permite a participação dos usuários para desenvolver os serviços. O modelo de “Biblioteca 2.0 procura aproveitar o conhecimento dos usuários, por meio de comentários, etiquetas e avaliações para melhorar os serviços da biblioteca” (CASEY; SAVASTINUK, 2006, p. 3).

Para Mannes (2006), a diferença entre a abordagem da web 1.0 e da web 2.0, consiste na interação. Para o autor, a primeira versão de biblioteca na rede era estática, como a introdução dos catálogos online de acesso públicos (OPAC). Com a web 2.0, as bibliotecas podem criar serviços interativos, que permitem a participação ativa dos usuários. O autor cita algumas diferenças entre os dois tipos de biblioteca, como demonstrado no quadro a seguir (ver quadro 4).

Quadro 4 - Diferenças entre a biblioteca 1.0 e a biblioteca 2.0.

BIBLIOTECA 1.0	BIBLIOTECA 2.0
Serviço de referência por meio de e-mail; páginas de perguntas e respostas	Serviço de referência por meio de chat ou teleconferência
Tutoriais textuais	Tutoriais com <i>streaming</i> de mídia e bases de dados interativas
<i>Webmasters</i> , listas de e-mails	<i>Blogs</i> , <i>Wikis</i> , agregadores de RSS
Esquemas de classificação controlada	Atribuição de etiquetas pelos usuários, somada ao trabalho de classificação do bibliotecário
OPACS	Interface personalizada de rede social
Catálogo de controle bibliográfico	Catálogo de confiabilidade e propriedade suspeita, páginas web, <i>Blogs</i> e <i>Wikis</i>

Fonte: Adaptado de Mannes (2006, p. 50).

Para Mannes (2006, p. 44), a biblioteca 2.0 tem quatro pressupostos, a saber:

- a) é centrada no usuário, pois ele participa ativamente da criação de conteúdos e serviços;
- b) oferece experiência multimídia, com componentes de áudio e vídeo;
- c) é socialmente rica devido à presença de elementos que aperfeiçoam a comunicação entre usuários e de usuários com bibliotecários;
- d) é inovadora, pois é um serviço comunitário.

Os quatro pressupostos de Mannes (2006) referem-se às possibilidades que as ferramentas web 2.0 proporcionam aos serviços das bibliotecas. Para Kroski (2007, p. 7), essas ferramentas “fornecem os meios para [...] criar e descobrir recursos valiosos, colaborar, construir relacionamentos e promover programas”.

Segundo Margaix Arnal (2007, p.105) “o termo biblioteca 2.0 refere-se à aplicação de tecnologias e princípios intrínsecos à web 2.0 para o ambiente da biblioteca.” Esses princípios se relacionam à colaboração, interação, e ao dinamismo combinados com as tecnologias e o ambiente físico.

Para Marcos (2009, p. 16), a biblioteca 2.0 pode ser analisada de duas maneiras. A primeira vê a “biblioteca como usuária das ferramentas web 2.0”, onde “compartilha materiais, oferece notícias e cria relacionamentos com seus usuários nas redes sociais”. A segunda refere-se à “biblioteca 2.0 como um site onde os usuários participam da criação de conteúdo”. Neste caso, os usuários podem fazer comentários e resenhas, inserir etiquetas e interagir com bibliotecários.

Segundo Vázquez e Marcos (2009, p. 12), é necessário considerar “conceitos como a interoperabilidade, usabilidade e flexibilidade dos sistemas”.

Assim, entende-se que estes recursos beneficiam as bibliotecas no sentido em que ampliam os serviços, uma vez que as ferramentas são disseminadas em várias plataformas tecnológicas (celulares, tablets, PDAs, computadores e outros).

Em conclusão, o termo biblioteca 2.0 refere-se a um conjunto de ferramentas da web 2.0 utilizadas como serviços de informação, facilitando a colaboração com os usuários e a disseminação da informação. O quadro cinco apresenta exemplos de uso das ferramentas web 2.0 nos serviços das bibliotecas com base em Margaix Arnal (2008).

Quadro 5 - Tipos de Ferramentas web 2.0 e sua aplicação em bibliotecas.

FERRAMENTAS WEB 2.0	BIBLIOTECA 2.0
Anotador/Marcador social	Recurso que oferece seleções de links de interesse para os usuários. Os gerenciadores de referência são utilizados para organizar documentos na rede.
Atom Really Simple Syndication (RSS)	Pode ser utilizado como: a) canal de comunicação de notícias ou assuntos específicos em <i>blogs</i> , páginas da rede e repositórios; b) canal personalizado para responder às consultas dos usuários com assuntos predefinidos ou atualização de consultas realizadas.
Bate papo Mensagem Instantânea	Ferramenta associada ao serviço de referência virtual.
<i>Blogs</i>	Recurso para comunicação com usuários, para divulgar novos documentos, atividades da biblioteca e eventos, entre outros.
Catálogo social e OPAC 2.0	Recurso utilizado nos catálogos online de acesso público que auxilia os usuários na busca de documentos por meio de resenhas, notas e etiquetas. Tende a ser utilizado como suporte a clubes de leitura e fóruns de discussão.
Compartilhadores de publicações	Recurso utilizado para desenvolver documentos e material de treinamento para usuários, visitas guiadas, tutoriais de ferramentas para gerenciamento de informações, fotos, e outros.
Editor de documento virtual	Recurso utilizado para a criação de documentos, e para auxiliar os usuários na construção de projetos.
Ferramentas de publicação de notícia/vídeo/podcasts	Recurso utilizado para divulgar notícias, publicação de coleções, novos serviços, entre outros.
Folksonomia/Tagsonomia	Recurso utilizado para inserir etiquetas que descrevem os conteúdos, facilitando a recuperação de informação e complementando o trabalho dos bibliotecários.
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica	Recurso utilizado para a localização das bibliotecas e, para disponibilizar serviços como guias turísticos, rotas do município ou região ou para indicar um local específico.
Grupos de discussão	Recurso utilizado para espaços de socialização entre usuários e bibliotecários.
Mundos Virtuais	Recurso utilizado para treinamento e serviços de atendimento ao usuário, dentre outras possibilidades.
<i>Mashup's</i>	Recurso utilizado para a construção de <i>widget's</i> ou portais com recursos de interesse para a comunidade.
<i>Podcasts</i>	Recurso utilizado para a criação de tutoriais e guias de usuários, atualizados por meio do RSS.
Rede de Questões	Recurso utilizado no serviço de atendimento ao usuário bem como para perguntas frequentemente recebidas (FAQ).
Redes sociais	Recurso utilizado como canal de comunicação, notícias e outros, associados ao serviço de referência virtual. .
<i>Wikis</i>	Recurso utilizado para a elaboração de manuais e guias de informação, permitindo que os usuários participem no desenvolvimento de conteúdos.

Fonte: Adaptado de Margaix Arnal (2008, p. 13, p. 21, p. 25, p. 28, p. 36, p. 43, p. 44, p. 45, p. 48, p. 54, p. 55).

2.1.5 A biblioteca pública 2.0

A biblioteca pública é um tipo de unidade de informação que se diferencia das outras porque atende a todos os tipos de público. Nesse sentido, “a biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros” (UNESCO, 1994).

O surgimento da biblioteca pública acontece em um momento de transição da sociedade, “na Inglaterra como consequência da Revolução Industrial” (BRASIL, 2000, p. 18). Do momento de sua criação até a contemporaneidade, este tipo de unidade de informação passou por diversas mudanças em suas funções (BRASIL, 2000, p. 20).

De acordo com o Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas, estas unidades devem fornecer serviços a todos os tipos de cidadãos, sem distinção. Além disso, “as coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas assim como fundos tradicionais” de maneira a estabelecer compromisso com a sociedade na democratização do acesso às novas tecnologias de informação (UNESCO, 1994).

No entendimento de Chowdhury; Poulter e McMenemy (2006, p. 454) as bibliotecas públicas devem “agir não apenas como uma porta de entrada para o conhecimento, mas também como uma plataforma para facilitar a criação de, e o acesso da comunidade local ao conhecimento”. Nesse sentido, os autores acreditam que as ferramentas web 2.0 podem trazer melhorias aos serviços das bibliotecas na medida em que possibilitam maior conexão entre a biblioteca e a comunidade a qual servem.

A biblioteca Pública 2.0 (B.P. 2.0) do inglês Public Library 2.0 pressupõe o uso das ferramentas web 2.0 nos serviços, mas também maior ação na comunidade em que está inserida.

Chowdhury; Poulter e McMenemy (2006, p. 455) propõem um novo modelo de biblioteca pública, na qual se utilizam os princípios de Ranganathan (1963) adequados à web 2.0, a saber:

- 1) o conhecimento da comunidade é para ser usado: coleções e o acervo devem dispor de informações relativas à comunidade que servem, devem também preservar a memória do conhecimento local;
- 2) cada usuário deve ter acesso ao conhecimento da comunidade: esse conhecimento deve ser compartilhado e prover serviços que facilitem o seu acesso. Nesse sentido, facilitar a criação e expansão da utilização desse conhecimento deve ser o novo papel das bibliotecas públicas;

- 3) Todo o conhecimento da comunidade deve ser disponibilizado aos seus usuários já que os usuários de bibliotecas públicas não são apenas os consumidores, mas criadores de informação;
- 4) poupe o tempo do usuário para acessar o conhecimento da comunidade utilizando dispositivos digitais para a preservação da memória;
- 5) o conhecimento da comunidade cresce continuamente: é um processo contínuo (CHOWDHURY; POULTER; McMENEMY, 2006, p. 456, p. 457, p. 458).

A pesquisa realizada por Rutherford (2008) em bibliotecas públicas dos Estados Unidos da América e da Nova Zelândia identificou possibilidades de uso das ferramentas da web 2.0 nas bibliotecas públicas, a saber:

- a) criar comunidades em torno da biblioteca;
- b) atingir os usuários onde estão;
- c) atrair novos usuários;
- d) abrir novos canais de comunicação;
- e) corrigir o desequilíbrio de poder;
- f) medir a utilização da informação;
- g) mensurar o valor de uso das ferramentas web 2.0 pelos usuários (RUTHERFORD, 2008, p. 417).

O resultado da pesquisa identificou que os bibliotecários públicos associam o uso das ferramentas web 2.0 ao aprimoramento dos serviços, e à melhoria na interação com a comunidade.

Nesse sentido, Chowdhury; Poulter e McMenemy (2006), Rutherford (2008, p. 411) consideram que as ferramentas web 2.0 utilizadas pelos usuários nas bibliotecas públicas 2.0 contribuem “com conteúdo”, e auxiliam no “desenvolvimento das comunidades”, uma vez que permitem aos usuários compartilhar seus conhecimentos com a comunidade”.

Hammond (2010) buscou avaliar a participação das bibliotecas públicas 2.0 do Reino Unido na blogosfera identificando que muitos *blogs* dessas unidades estão inativos ou são pouco utilizados. Estes estudos mostram as possibilidades das bibliotecas públicas ao incluir as ferramentas web 2.0 em seus serviços.

A próxima seção apresenta o perfil do bibliotecário e o bibliotecário 2.0.

2.2 O BIBLIOTECÁRIO

No século XVII, Gabriel Naudé percebeu a necessidade de organizar a informação, como forma de universalizar o conhecimento. Com o surgimento da imprensa, esse autor buscou e identificou maneiras de refletir sobre a ordem da informação que proliferava com as universidades, a imprensa e o periódico (BURKE, 2004). Com o aumento das universidades, os bibliotecários tornaram-se figuras centrais para a organização do

conhecimento, atuando como “agentes para o progresso do saber universal” (BURKE, 2004, p. 57).

Nessa conjuntura, as técnicas biblioteconômicas evoluíram, e se transformaram conforme as demandas da sociedade.

2.2.1 O bibliotecário: perfis, habilidades e competências

A partir da emergência da globalização, diversos estudos analisam o comportamento do bibliotecário frente às mudanças. O campo profissional diversificou-se, assim como sua prática. Na realidade, a atuação do bibliotecário era, há 30 anos, “restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, agora [com] o uso difundido da tecnologia o serviço da informação transpõe barreiras físicas e institucionais” (GUIMARÃES, 1997, p. 3).

Para Marchiori (1996, p. 33), é indispensável ao bibliotecário estar “permanentemente atualizado em relação ao que se passa no mundo e em seu país, e em relação aos impactos no seu campo de atividade”. Santos (1996), em um artigo intitulado “O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos” afirma que o perfil desse profissional deve adequar-se às oportunidades. Para a autora, isso pode ser feito por meio da educação formal.

Carvalho (2002, p. 6) considera que o “trabalhador do século XXI deve distinguir as competências técnicas das competências relacionais e sociais e a sua permanência no trabalho depende dele próprio”. Para a autora as capacidades de comunicação e gestão são essenciais, além de “criatividade, dinamismo, iniciativa, uso da informação, aprendizado da leitura e da escrita, domínio do espaço cultural onde se insere a capacidade de liderança” (CARVALHO, 2002, p. 8).

Carvalho (2002) e Valentim (2002) afirmam que a atualização profissional é essencial num mundo em constante mudança. Segundo Silva e Cunha (2002, p. 78) a “empregabilidade está relacionada à qualificação pessoal; as competências técnicas deverão estar associadas à capacidade de decisão, de adaptação a novas situações, de comunicação oral e escrita, de trabalho em equipe”. As autoras consideram que a educação deve preparar os futuros profissionais para aprender a lidar com as mudanças da sociedade, “equipando-os com qualidades como a iniciativa, atitude e adaptabilidade” (SILVA; CUNHA, 2002, p. 81).

O *IV Encuentro de Directores y III de Docentes de Bibliotecología del Mercosur*, realizado em Montevideu no ano de 2000, classificou as competências profissionais em quatro áreas:

- a) competências de comunicação e expressão;
- b) competências técnico-científicas;
- c) competências gerenciais;
- d) competências sociais e políticas (CUARTO ENCUENTRO DE DIRECTORES Y TERCERO DE DOCENTES DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR, 2000 apud VALENTIM, 2002, p. 123-125).

Ohira, Prado e Schmidt (2004, p. 36) identificaram, em periódicos brasileiros de Biblioteconomia e Ciência da Informação, no período de 1995 a 2002, cinco grandes áreas como núcleo dos conhecimentos e habilidades dos profissionais, que são:

- a) gestão e administração da informação: visão gerencial para administração e operacionalização de unidades e sistemas de informação, nos enfoques técnicos, tecnológicos, organizacional e pessoal;
- b) tratamento da informação: capacidade de análise e tratamento da informação face à diversificação de suportes e formatos;
- c) tecnologia da informação: estar atualizado diante dos últimos desenvolvimentos tecnológicos e administrar utilizando a tecnologia da informação;
- d) atendimento e interação com o usuário: sensibilidade às necessidades dos usuários e orientar os mesmos a buscar informação nos diferentes suportes;
- e) atitudes e qualidades pessoais: capacidade de comunicação, de inovação, persistência, responsabilidade, profissionalismo, criatividade, entusiasmo, flexibilidade a mudanças e, acima de tudo, contribuir para a resolução de problemas (OHIRA; PRADO; SCHMIDT, 2004, p. 36).

O estudo realizado por Ferreira et al. (2007) com egressos do curso de Biblioteconomia (2000-2003) da Universidade Federal da Bahia, em 2004, objetivou identificar os conhecimentos e competências considerados fundamentais no seu trabalho. Neste estudo, foi evidenciada a falta de domínio da tecnologia pelos profissionais.

Gómez-Hernandez (2008a) considera que, a partir da explosão informacional, os bibliotecários têm um papel fundamental, como mediadores de cultura informacional, como “internautas”, papel este, que estimula o conhecimento de tecnologia e o entendimento do usuário. Nesse papel, o bibliotecário auxilia o usuário a localizar-se e

navegar na rede. Os bibliotecários são considerados por este autor guias dos usuários, filtros que facilitam o acesso às fontes de informação.

São diversas as características apontadas como essenciais ao bibliotecário neste novo ambiente informacional. A emergência de um novo espaço, a web 2.0, delineia um novo perfil, o do bibliotecário 2.0, discutido na seção a seguir.

2.2.2 O bibliotecário 2.0: conceitos, perfil, habilidades e competências

Com a disseminação das ferramentas da web 2.0 e a entrada das bibliotecas nesse ambiente, surgem discussões sobre a apropriação dessas ferramentas pelos bibliotecários.

Na visão de Abram (2005), a influência da web 2.0 nas atividades do bibliotecário demanda uma revisão de seus conhecimentos, habilidades, e competências. Segundo este autor o bibliotecário deve estar presente nas redes sociais, aprimorando seu relacionamento com os usuários.

Abram (2005) apresenta uma lista de atitudes que considera fundamentais para o perfil do bibliotecário 2.0, apresentados no quadro seis, a seguir.

Quadro 6 - Atitudes fundamentais do bibliotecário 2.0.

ATTITUDES FUNDAMENTAIS DO BIBLIOTECÁRIO 2.0	
1.	esforça-se para compreender o poder da web 2.0 e suas oportunidades;
2.	conhece as principais ferramentas da web 2.0 e da biblioteca 2.0;
3.	combina recursos eletrônicos e impressos;
4.	faz uso de todos os tipos disponíveis de dispositivos, de laptops; PDAs (<i>Personal Digital Assistant</i>) a iPods;
5.	desenvolve pesquisas colaborativa e adota o padrão OpenURL;
6.	conecta pessoas, tecnologia e informação em diversos ambientes e situações;
7.	usa métodos de catalogação e classificação não-tradicionais, além de métodos de descrição de conteúdo voltados ao usuário como <i>tag clouds</i> e folksonomias, sempre que necessário;
8.	utiliza informações não textuais, como fotos, imagens em movimento, vídeos e som;
9.	compreende a " <i>long tail</i> " (expressão adotada para referir-se à busca de produtos mais e menos buscados)" e aproveita conteúdos novos e antigos;
10.	vê o potencial de utilização de fontes de conteúdo, como aliança de conteúdo aberto, pesquisa de livros no Google e <i>OpenWorldCat</i> ;
11.	conecta usuários com discussões de especialistas, e comunidades de prática além de participar delas;
12.	usa ferramentas de comunicação, como Skype para ter acesso aos conteúdos e treinamento de pessoas;
13.	usa e desenvolve redes sociais como vantagens para as organizações;
14.	conecta-se utilizando qualquer meio de comunicação: telefone, Skype, IM, SMS, mensagens de texto, e-mail e referência virtual;
15.	incentiva e usa metadados, conteúdos e comentários feitos por usuários;
16.	utiliza <i>data mining</i> para conhecer o comportamento dos usuários;
17.	compreende a inteligência coletiva e os ambientes emergentes, como a blogosfera, a esfera de disseminação de conteúdo (RSS) e os <i>wikis</i> .

Fonte: Abram (2005).

O bibliotecário 2.0 é "... um facilitador [e] não é necessariamente o primeiro responsável pela criação de conteúdo (MANNES, 2006. p. 45). Para Manso Rodríguez e Lorenzo Rodríguez (2008) esse profissional, passa a ser "bidirecional", uma vez que "a participação ativa do usuário e sua colaboração com o sistema é peça chave na prestação de serviços" (MANSO RODRÍGUEZ; LORENZO RODRÍGUEZ, 2008, p. 3).

A biblioteca trabalha em um novo ambiente e utiliza informações dos usuários para melhorar seus serviços. O seu espaço de atuação é ampliado. Neste novo cenário, o usuário influencia a escolha das ferramentas web 2.0 para a criação dos serviços e seu gerenciamento.

Fernandez-Villavicencio (2007, p. 3), considera que os "bibliotecários estão mudando seus hábitos graças à tecnologia e podem usá-la para se adaptar às necessidades dos usuários". Afirma, ainda, que a "tecnologia não pode substituir um serviço, mas pode melhorá-lo". Balling, Henrichsen e Skouvig (2008) afirmam que os bibliotecários enfrentam uma "crise de identidade", resultante da configuração digital e das demandas dos usuários.

Esses usuários fazem uso das ferramentas web 2.0 para se comunicar. Na visão de Cullen (2008, p. 53), a presença dos usuários na rede, resulta em “um novo conjunto de expectativas sobre como acessar os [serviços de informação]”. Não se trata de “abandonar” as práticas profissionais, mas “uma oportunidade [...] de se engajar ativamente com seus consumidores” (CULLEN, 2008, p. 57).

Segundo pesquisa realizada por Aharony (2009), no ano de 2007, com bibliotecários de bibliotecas escolares, públicas e acadêmicas de Israel, alguns elementos influenciam as funções do bibliotecário 2.0, a saber:

- a) os bibliotecários mais resistentes à mudança são os que menos usam a web 2.0;
- b) quanto mais desafiados, mais os bibliotecários utilizam a web 2.0;
- c) os bibliotecários mais ameaçados são os que menos utilizam a web 2.0;
- d) quanto mais empoderados e extrovertidos, mais os bibliotecários usam a web 2.0;
- e) quanto maiores as competências com tecnologias, a motivação e a capacidade, maior o uso da web 2.0;
- f) aqueles que atribuem mais importância à web 2.0, se sentem capazes de melhor utilizá-la (AHARONY, 2009, p. 36).

Os autores analisados são unânimes em apontar a necessidade de mudanças dos bibliotecários para atuar no ambiente da web 2.0. Qualidades como familiaridade com as tecnologias, são necessárias na realização de suas funções.

Aharony (2009), e Chawner (2008, p. 633), evidenciaram em suas pesquisas que as “barreiras pessoais, técnicas e organizativas impedem que alguns profissionais façam uso e acessem a web 2.0”.

Em uma pesquisa em bibliotecas universitárias do Kuait, Al-Daihani (2009, p. 36) identificou uma “relação entre os anos de experiência e a percepção das ferramentas da biblioteca 2.0. A pesquisa constatou que “apesar dos bibliotecários serem usuários ativos de serviços tradicionais da rede, como e-mail, não têm interesse em novos produtos como *podcasts*, folksonomias e catalogação social” (AL-DAIHANI, 2009, p. (37).

Partridge et al. (2010, p. 270) fizeram uma pesquisa com 76 bibliotecários australianos, do setor público, acadêmico, escolar, de bibliotecas especializadas e com professores de Biblioteconomia e Ciência da Informação. O objetivo dessa pesquisa era

explorar a compreensão dos profissionais em relação às habilidades e aos conhecimentos dos bibliotecários 2.0.

Essa pesquisa apontou que o bibliotecário 2.0 pensa a profissão de uma nova forma. Também revelou que traços de personalidade interferem na sua atuação. Para Partridge et al. (2010), este profissional deve manter-se “em sintonia” com as mudanças, com a forma de pensar dos usuários e com as tecnologias. O quadro sete, a seguir, apresenta os traços característicos do bibliotecário 2.0 de acordo com os resultados da pesquisa empírica (PARTRIDGE et al. 2010, p. 271).

Quadro 7 - Traços característicos do bibliotecário 2.0 australiano.

TRAÇOS CARACTERÍSTICOS DO BIBLIOTECÁRIO 2.0 AUSTRALIANO	
1	Habilidades interpessoais e de comunicação: colaboração, habilidades de atendimento ao cliente, capacidade de comunicação online e pessoal.
2	Mudanças nas competências de gestão: ser flexível, ser adaptável, possuir mente aberta, correr riscos, ser capaz de experimentar novos serviços e de lidar com a rejeição.
3	Competências complementares: expertise bibliotecária, combinada a outras como tecnologias da informação e educação.
4	Gestão da informação: compreender os princípios de recuperação da informação, com vistas a satisfazer as necessidades dos usuários
5	Inovação: habilidade de ler e avaliar as tendências das tecnologias e ter conhecimento para aplicar as necessidades de atendimento aos usuários..
6	Ser adaptável e flexível: capaz de ler, avaliar e adaptar-se a novos ambientes para atender à demanda.
7	Ter disposição para continuar aprendendo e implantando novos serviços; ter conhecimento e compreensão das necessidades do mercado e do cliente; ter capacidade de adotar novas tecnologias e ferramentas para oferecer um serviço útil.
8	Habilidades de liderança: capacidade de influenciar pessoas, negociar e estimular os funcionários e usuários para novos desafios.
9	Habilidades de relações públicas e capacidade de promover serviços aos usuários.
10	Competências de gestão: organização e gestão dos recursos, ser apto a desenvolver várias tarefas.
11	Envolvimento com a comunidade.

Fonte: Partridge et al. (2010, p. 270).

Gómez Hernández (2008b, p. 52) salienta que é necessário, “saber, aceitar e incorporar as diferentes possibilidades de desenvolver e manter serviços compatíveis com as possibilidades e os problemas do nosso tempo”.

Manso Rodríguez e Lorenzo Rodríguez (2008, p. 5) afirmam que os desafios dos bibliotecários 2.0, estão relacionados à sua “capacidade de aprendizagem ao longo da vida, abertura a contribuições [tanto dos colegas de trabalho quanto dos usuários], transparência ... e agilidade para introduzir mudanças tecnológicas”.

Para Aharony (2008), Broady-Preston (2009) e Passarelli (2009), as ferramentas da web 2.0 são importantes para a atuação profissional. As autoras enfocam a necessidade de preparar os profissionais para o novo mercado informacional.

Em síntese, a literatura sobre o bibliotecário 2.0, mostra a influência das ferramentas da web 2.0 no fazer profissional. Muitos autores apontam a necessidade de

ver nestas ferramentas nova possibilidades de trabalho. Os autores analisados apontam a necessidade de melhorar a atuação dos profissionais, em um novo ambiente informacional.

Apresentamos, a seguir, as atitudes, competências e habilidades destacadas do bibliotecário 2.0 (ver quadro oito), conforme a literatura da área.

Quadro 8 – Síntese Atitudes, Competências e Habilidades Bibliotecário 2.0.

PERFIL	CARACTERÍSTICAS
ATITUDES	Saber lidar com contradições
	Ser empreendedor
	Ser ético
	Ser flexível
	Ser proativo
	Ser resiliente
	Ter criatividade
COMPETÊNCIAS	Aplicar mudanças no ambiente de trabalho
	Atualizar-se constantemente
	Dominar as aplicações tecnológicas
	Perceber novos ambientes informacionais
	Perceber novos comportamentos dos usuários
	Perceber que o ambiente de trabalho é dinâmico e mutável
	Ser ágil para introduzir mudanças
	Ter experiência com tecnologias
HABILIDADES	Comprometer-se com a organização
	Comprometer-se com mudanças contínuas
	Possuir qualidades de comunicação e de liderança
	Saber buscar novas oportunidades
	Ser aberto às contribuições dos colegas de trabalho
	Ser capaz de enfrentar desafios
	Ter atitude investigativa
	Trabalhar em equipe

Fonte: Abram (2005); Aharony (2009); Aharony (2008); Al-Daihani (2009); Balling; Henrichsen e Skouvig (2008); Broady-Preston (2009); Chawner (2008); Cullen (2008); Fernandez-Villavicencio (2007); Gómez Hernández (2008b); Mannes (2006); Manso Rodríguez e Lorenzo Rodríguez (2008), Partridge et al. (2010); Partridge; Lee e Munro (2010); Passarelli (2009).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção aborda os procedimentos adotados para o cumprimento dos objetivos da pesquisa. Esta pesquisa é descritiva, quantitativa e usou o procedimento técnico de levantamento (*survey*).

Em relação à abordagem, é uma pesquisa quantitativa. A abordagem quantitativa auxilia na descrição das variáveis que compõem o estudo, permitindo relacioná-las de maneira descritiva por meio de técnicas estatísticas. Para Silva e Menezes (2001, p. 20), “as pesquisas quantitativas consideram que tudo pode ser mensurável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”.

De acordo com o ETHOS, “a pesquisa quantitativa é apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos... É especialmente projetada para gerar medidas precisas e confiáveis que permitam uma análise estatística” (ETHOS, 2006).

“As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis” (GIL, 2002, p. 42). Para o autor, este tipo de pesquisa possui como “característica mais significativa” a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, com o objetivo de estudar as características de um grupo. Pode ser realizada por meio de um *survey*.

O *survey* objetiva identificar as características “do objeto de estudo por meio da interrogação direta do grupo que se deseja estudar, e mediante análise quantitativa se obtém as conclusões correspondentes aos dados coletados” (GIL, 2002, p. 50). Neste caso, uma amostra parcial do objeto de estudo é selecionada.

Para Barbetta (2006), população ou universo é um conjunto de elementos que contém as variáveis e características que se deseja observar por meio de uma amostra. Para a delimitação desse instrumento, optou-se pela amostragem “não probabilística por julgamento ou intencional”, por oferecer a possibilidade de escolher o que se considera relevante e típico da população que se deseja estudar (BARBETTA, 2006).

Para a composição da amostra, optou-se pela seleção de países que apresentam índices de usos significativos da Internet e das redes sociais. Num primeiro momento esses países eram: Brasil, Estados Unidos da América e Espanha. Para melhor análise dos resultados, a amostra foi ampliada a outros países.

Para a seleção da amostra, foram empregados os seguintes parâmetros:

- a) escolha de bibliotecas públicas que oferecem serviços web 2.0;

- b) escolha de bibliotecas com páginas em português, inglês e espanhol.

Considerando a técnica de amostragem utilizada, selecionaram-se bibliotecários de “bibliotecas públicas 2.0” do Brasil, Canadá, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, Reino Unido e República da Irlanda¹. Estes países foram selecionados em função dos seus elevados índices de presença na rede e nas redes sociais, uma vez que o “usuário convencional [da rede] não é o mesmo usuário de redes sociais” (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2010c, p. 53-54).

Para a seleção das bibliotecas foram realizadas buscas no Google², na relação de bibliotecas na rede por país no site Web Junction³, na relação de bibliotecas públicas dos países⁴ e da UNESCO⁵, além de relação de bibliotecas 2.0 nos países, como Espanha⁶ e Reino Unido⁷ e República da Irlanda.

¹ Embora geograficamente e politicamente a República da Irlanda não faça parte do Reino Unido, no índice de buscas foram incluídas uma vez partilhem o mesmo idioma e similaridades culturais, além de publicações sobre a temática.

² Utilizou-se as seguintes expressões: “web 2.0+public library+ [país]” ou “public library 2.0+ [país]” ou “library 2.0+[país]” ou “public library+ Facebook; Twitter; Blog”

³ WEBJUNCTION. LibWeb. **Library Services via www**. Ohio, [2011]. Disponível em: <<http://lists.webjunction.org/>>. Acesso em: 25 jun. 2011.

⁴ LIBRARYIE. News from Irish libraries. **Public libraries**. Dublin, 2010. Disponível em: <<http://www.library.ie/libraries/public-libraries>>. Acesso em: 25 jun. 2011.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Bibliotecas virtuais**. São Paulo, ago 2002. Disponível em: <<http://www.cgi.br/gt/gtbv/gtbv.htm>>. Acesso em: 25 jun. 2011.

BIBLIOTECA NACIONAL. **Catálogo do SNBP**. Rio de Janeiro, [2011]. Disponível em:

<http://catcrd.bn.br/scripts/odwp022k.dll?SHOWINDEX=snpb_pr:snpb:pb:T>. Acesso em: 8 jun. 2011.

PUBLICLIBRARIES.COM. **Public Libraries in the United States**. [S.l., 2007]. Disponível em: <<http://www.publiclibraries.com/>>. Acesso em: 8 jun. 2011.

⁵ UNESCO. **UNESCO Libraries Portal**. Disponível em: <<http://www.unesco-ci.org/cgi-bin/portals/libraries/page.cgi?g=Libraries%2FPublic%2FEurope%2Findex.html;d=1>>. Acesso em: 28 jan. 2011.

⁶ GLEZ, N. **Bibliotecas 2.0 en España**: bibliotecas españolas que usan las herramientas de la web social. [S.l.], fev. 2009. Disponível em: <<http://maps.google.es/maps/ms?ie=UTF8&oe=UTF8&msa=0&msid=109130415980014096042.0004623b7b3535faff284>>. Acesso em: 10 fev. 2011.

⁷ UK Public Libraries 2.0: public libraries in the UK using web 2.0 techs. [S.l.], nov. 2008. Disponível em: <<http://www.google.com/maps/ms?ie=UTF8&oe=UTF8&msa=0&msid=113721362266771358974.00045be82daf3f8de1415>>. Acesso em: 17 jun. 2011.

Quadro 9 - Presença, uso e frequência na rede e nas redes sociais.

Continente Uso Internet mundial	Índices/ Países	Uso das redes sociais (NIELSEN, 2010a; 2010b)	Uso do Facebook (NIELSEN, 2010a; 2010b)	Top 10: países da Europa (INTERNET WORLD STATS, 2011)	Top 20: países com maior número de usuários da Internet (INTERNET WORLD STATS, 2011)	Top 58: países com maior taxa de penetração na Internet (INTERNET WORLD STATS, 2011)	Top 10: países com maior número de usuários na Internet (INTERNET WORLD STATS, 2011)	Top 10: países do com maior taxa de penetração da Internet (percentagem da população usando a Internet) (INTERNET WORLD STATS, 2011)
América Latina (10,3%)	Brasil	1º (86%)	9º (26%)	-	5º	-	6º(21.0 %)	-
América do Norte (13,0%)	Estados Unidos da América	4º(74%)	3º (62%)	-	2º	16º (76.3 %)	1º (69.7 %)	4º (68.5 %)
	Canadá	-	-	-	20	22 (74,9%)	-	10 (63,8%)
Europa (22,7%)	Dinamarca	-	-	-	-	8º (84.2 %)	-	3º (68.7 %)
	Espanha	3º(77%)	5º (57%)	7º (29,1%)	18º	27º (71.8 %)	-	-
	Reino Unido	5 (74%)	4º (62%)	3º (51,4%)	8º	15º (76.4 %)	7º (62.3 %)	-
	República da Irlanda	-	-	-	-	35 (67,3%)	-	-

Fonte: Nielsen (2010b) e Miniwatts (2011).

Nota *: Os índices de uso de Internet consideram o Reino Unido em sua totalidade (Escócia, Inglaterra, Irlanda do Norte e País de Gales).

A partir desses parâmetros, foram selecionadas quarenta e quatro bibliotecas, com características de “bibliotecas públicas 2.0”. Após a seleção, foi feito contato por correio eletrônico, solicitando a participação do bibliotecário responsável pelos serviços web 2.0, obtendo-se vinte e quatro (24) respostas positivas. Dezesesseis bibliotecários responderam ao *survey*, conforme tabela 1 abaixo.

Tabela 1 - Distribuição da população e participantes da pesquisa

Países	Quantidade	Amostra	Respostas
Brasil	5	4	2
Canadá	10	4	3
Dinamarca	6	4	1
Espanha	5	4	3
Estados Unidos da América	10	4	3
Reino Unido	6	3	3
República da Irlanda	2	1	1
Total	44	24	16

Fonte: Da pesquisa.

O quadro dez apresenta as bibliotecas participantes da pesquisa, bem como as siglas adotadas para cada uma na tabulação de dados.

Quadro 10 – Bibliotecas participantes da pesquisa.

PAÍS	BIBLIOTECA	CIDADE	DATA DE FUNDAÇÃO	FERRAMENTAS DA WEB 2.0 UTILIZADAS
BRASIL	B1	São Paulo	1997	<i>Blogs</i> ; Delicious; Facebook; Foursquare; Google plus; RSS; Twitter; Youtube
	B2	São Paulo	1925	<i>Blogs</i> ; Facebook; Google groups; RSS; Twitter
CANADÁ	C1	Westmount	1897	Facebook; Flickr; RSS
	C2	Edmonton	1913	Facebook; Flickr; Twitter; Youtube
	C3	Thunder Bay	1876	AddThis; <i>Blogs</i> ; Facebook; Flickr; RSS; Twitter; Youtube
DINAMARCA	D1	Roskilde	1901	Delicious; Facebook; Twitter
ESPANHA	E1	Madrid	1991	<i>Blogs</i> ; Delicious; Facebook; Flickr; RSS; Slideshare; Twitter
	E2	Piedras Blancas	1898	<i>Blogs</i> ; Delicious; Facebook; Flickr; Friendfeed; Twitter
	E3	Muskiz	1987	Delicious; Flickr; Google Maps; Netvibes; RSS; Pluggo; Pluggin Firefox; RSS; Twitter
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	EU1	Lincolnshire	1957	<i>Blogs</i> ; Facebook; Flickr; <i>Podcasts</i> ; RSS; Tag; Twitter
	EU2	Iowa City	1896	<i>Blogs</i> ; Facebook; Flickr; Meebo; MySpace; Photostream; RSS; Twitter; YouTube
	EU3	Hennepin	1922	Facebook; Flickr; MySpace; RSS; Tumblr; Twitter; Youtube
REINO UNIDO	RU1	Plymouth	1811	<i>Blogs</i> ; Facebook; Flickr; RSS; Twitter
	RU2	Birmingham	Não identificada	AddThis; Facebook; Flickr; Twitter; Youtube
	RU3	Dreghorn	Não identificada	Bebo; Facebook; Flickr; Twitter
REPÚBLICA DA IRLANDA	RI1	Dublin	1884	<i>Blogs</i> ; Delicious; Facebook; Flickr; Netvibes; <i>Podcasts</i> ; Twitter; Youtube

Fonte: Informações coletadas nos sites das bibliotecas em 2011.

Quanto à coleta de dados optou-se pelo *survey* por possuir as seguintes vantagens:

- possibilidade de atingir grande número de pessoas, sem restrição geográfica;
- baixo custo;
- garantia de anonimato;
- os sujeitos respondem no momento que julgarem conveniente;

- e) não expõe os sujeitos a influências externas (GIL, 2002, p. 122).

O instrumento de coleta de dados, foi um *survey* estruturado com questões fechadas, e uma questão aberta, referente à percepção dos sujeitos em relação à aplicação das ferramentas da web 2.0 aos serviços.

A base para a construção do *survey* foi a pesquisa da *Library and Information Commission* (LIC) realizada em 1998, intitulada *Building the new library network: a report to government*⁸. Este estudo foi utilizado por Bryant e Poustie (2001) na pesquisa *Competencies needed by public library staff*, com o objetivo de identificar as competências em tecnologias da informação e comunicação dos bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas na Austrália, Canadá, Escócia e Finlândia.

As autoras explicitam a necessidade de adequar o conceito de competência ao propósito de cada organização. Procuraram identificar: as competências comportamentais, a experiência dos profissionais e as competências técnicas dos bibliotecários públicos com enfoque nas tecnologias da informação e comunicação (BRYANT; POUSTIE, 2001, p. 4).

Bryant e Poustie (2001, p. 8) citam como parâmetro o Sistema de Bibliotecas Públicas de Toronto, que a partir de uma pesquisa realizada no ano de 1999, identificou vinte e uma competências específicas dos bibliotecários públicos, a saber:

- a) adaptabilidade
- b) compromisso com o aprendizado contínuo
- c) consciência organizacional
- d) construindo relações
- e) desenvolvimento de outros
- f) impacto e influência
- g) inovação
- h) liderança
- i) liderando a mudança
- j) lutando pela clareza e qualidade
- k) orientação estratégica
- l) orientação para resultados
- m) ouvir, compreender e responder
- n) pensamento conceitual
- o) planejamento, organização e coordenação
- p) receptividade ao público
- q) resolução de problemas
- r) responsabilidade fiscal
- s) responsabilidade pessoal
- t) serviço de orientação ao cliente
- u) trabalho em equipe (BRYANT; POUSTIE, 2001, p. 8).

Entre essas competências, cinco foram consideradas pelas autoras como

⁸ O questionário possui direitos restritos, e por esta razão, no dia 29 de abril de 2011 foi enviado o pedido de autorização para seu uso e adaptação à instituição responsável Library and Information Commission (atualmente MLA Council). A autorização foi obtida no dia 19 de maio de 2011 (ver Apêndice C).

competências núcleo, a saber: inovação; orientação para resultados; responsabilidade fiscal; serviço de orientação ao cliente e trabalho em equipe.

A partir da análise, foram selecionadas e adaptadas aos objetivos desse estudo, onze atitudes, cinco competências e seis habilidades. As perguntas do instrumento referiram-se ao uso das ferramentas web 2.0 pelos bibliotecários. Entre o conjunto das atitudes, competências e habilidades listadas na pesquisa, foram eliminadas aquelas julgadas muito óbvias, como por exemplo, ligar o computador e enviar e-mails. Com relação às atitudes específicas do bibliotecário público, foram utilizadas as selecionadas por Mahmoodi e King (1992).

O questionário foi dividido em quatro seções com nove perguntas: a primeira refere-se à identificação do profissional; a segunda aos serviços web 2.0 utilizados na biblioteca; a terceira às atitudes, competências e habilidades e a quarta, à percepção dos profissionais com relação às ferramentas web 2.0.

Para a análise dos dados, utilizou-se a estatística descritiva (frequências e porcentagens) e a análise exploratória de dados, apresentada em tabelas e quadros, construídos no *software* Excel.

Nesta pesquisa foi adotado o conceito de perfil profissional de Mueller (1989, p. 2), que afirma que o perfil "... é determinado pelo conjunto de conhecimentos e competências necessários para o desempenho da função atribuída à profissão", sendo expresso por um "conjunto de competências, habilidades e atitudes" (ver quadro 11).

Quadro 11 - Características do perfil profissional: atitude, competências, habilidades e função.

PERFIL PROFISSIONAL: ATITUDES, COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E Funções
Atitude: refere-se a elementos de ordem pessoal.
Competência: refere-se ao conhecimento formal e informal de um profissional. As competências profissionais variam de organização para organização uma vez que são moldadas conforme a missão do ambiente. As competências podem ser divididas em:
a) competências centrais: conhecimento para o desenvolvimento da função conforme a necessidade da organização;
b) competências comportamentais ou pessoais: forma como o conhecimento é utilizado para o desenvolvimento das atividades com base em experiências pessoais;
c) competências técnicas: conhecimento técnico da profissão, adquirido por meio de educação formal. Esse conhecimento não depende do tipo de organização onde o profissional desempenha sua função.
Função: refere-se a trabalho realizado pelo profissional em um determinado setor da organização.
Habilidade: refere-se à ação de colocar em prática o conhecimento.
Perfil profissional: refere-se à combinação de competências, habilidades e atitudes de um profissional.

Fonte: Da autora com base em Bryant e Proustie (2001); Ferreira et al. (2007); Ohira; Prado e Schmidt (2004); Mueller (1989); Valentim (2002).

Foi aplicado um pré-teste em bibliotecários com perfil similar aos da amostra, para verificar a clareza das questões. Para a seleção da amostra do pré-teste foi utilizado o

grupo *Help a librarian*⁹ (HAL), solicitando a participação voluntária de bibliotecários de bibliotecas públicas com perfil tecnológico, totalizando quatro participações de quatro países.

O questionário foi desenvolvido na ferramenta virtual *Survey Gizmo*¹⁰ e enviado aos bibliotecários por correio eletrônico entre quatro de outubro de 2011 e primeiro de janeiro de 2012.

Em relação às limitações do estudo, não foram identificadas organizações que disponibilizassem informações sobre bibliotecas que utilizam serviços 2.0. Além disso, a aceitação voluntária para participar na pesquisa, também foi um fator limitante.

⁹ O grupo Help a Librarian (HAL) une bibliotecários de todo o mundo para compartilhar conhecimento e melhorar a compreensão cultural. O HAL é composto por bibliotecários de mais de 60 países diferentes.

HELP A LIBRARIAN. Disponível em: <<http://www.helpalibrian.com/>>. Acesso em: 4 ago. 2011.

¹⁰ A ferramenta de questionários Survey Gizmo permite o desenvolvimento e envio do questionário por diversas fontes de comunicação. Possui mais de 100 tipos de questões e opção gratuita para acadêmicos e pesquisadores.

SURVEYGIZMO. Disponível em: <<http://www.surveygizmo.com>>. Acesso em: 4 ago. 2011.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção está estruturada em quatro subseções organizadas de forma a melhor detalhar os resultados. A subseção inicial traz a caracterização dos profissionais. A seguir apresentam-se as ferramentas web 2.0 adotadas nas bibliotecas públicas. A subseção 4.3 apresenta o perfil dos profissionais, divididos em atitudes, competências e habilidades. Por fim, a subseção 4.4 apresenta a percepção dos profissionais em relação às ferramentas web 2.0.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS 2.0 QUE ATUAM EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Para a caracterização do bibliotecário, foram feitas nove perguntas sobre: local, idade, gênero, formação, maior nível de formação, função, tempo de trabalho na biblioteca e ano de implantação das ferramentas web 2.0.

O primeiro item da questão se referiu à **origem** dos sujeitos. É possível verificar na tabela 2, que dezesseis bibliotecários de sete países responderam ao questionário.

Tabela 2 – Origem dos sujeitos da pesquisa.

PAÍS	F	%
Canadá	3	18,75
Espanha	3	18,75
EUA	3	18,75
Reino Unido	3	18,75
Brasil	2	12,50
Dinamarca	1	6,25
República da Irlanda	1	6,25
Total	16	100

F=frequência de respostas; %=frequência relativa.

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Em relação à **faixa etária** dos bibliotecários, observou-se maior concentração na faixa compreendida entre 30-39 anos, que representou 37,5% das respostas, sendo que a média estatística de idade é de 37 anos.

Como observado na tabela três, 25% dos sujeitos têm entre 40-49 anos e 50-59 anos, respectivamente e 6,25% têm entre 20-29 anos; um bibliotecário não respondeu a esta questão (6,25%).

Tabela 3 – Faixa etária dos bibliotecários públicos 2.0.

IDADE	F	%
30 a 39 anos	6	37,5
40 a 49 anos	4	25
50 a 59 anos	4	25
20 a 29 anos	1	6,25
Sem resposta	1	6,25
Total	16	100

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Conforme o último censo sobre a profissão bibliotecária, realizado nos Estados Unidos da América, no ano de 2011 há maior concentração de bibliotecários com 45 anos ou mais (64%); 40% dos profissionais têm mais de 55 anos.

O Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais brasileiras, realizado em 2010 pelo Ministério da Cultura evidencia que os dirigentes das bibliotecas públicas municipais têm idade média de 41 anos (BRASIL, 2010).

Os resultados desta pesquisa demonstram que a maioria dos sujeitos participantes, tem entre 30 e 39 anos (37,5%). Por outro lado, conforme a tabela 4, observa-se que a realidade brasileira mostra-se similar à da Dinamarca e da República da Irlanda. Os profissionais desses países tem entre 50 e 59 anos, respectivamente. Somente os bibliotecários do Canadá que responderam à pesquisa têm entre 20 e 29 anos.

Tabela 4 - Faixa etária por país dos bibliotecários públicos 2.0.

PAIS/IDADE	20 a 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 a 59 anos	Sem resposta
Brasil	-	-	-	2	-
Canadá	1	1	1	-	-
Dinamarca	-	-	-	1	-
Espanha	-	1	2	-	-
EUA	-	1	1	-	1
Reino Unido	-	2	1	-	-
República da Irlanda	-	-	-	1	-
Total	1	5	5	4	1

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Quanto ao **gênero** dos profissionais (tabela 5), há predominância de mulheres (62,5%); os homens representaram 31,25%; 6,25%; uma pessoa não respondeu a essa questão.

Tabela 5 - Distribuição de gênero dos bibliotecários públicos 2.0.

GÊNERO	F	%
Feminino	10	62,5
Masculino	5	31,25
Sem resposta	1	6,25
Total	16	100

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

A predominância de mulheres confirma outras pesquisas sobre perfil profissional, como as informações apresentadas no último censo norte-americano, que informa que cerca de 80%, dos bibliotecários atuantes naquele país são mulheres (BEVERIDGE; WEBER; BEVERIDGE, 2011, p. 5).

Conforme esses autores, na década 1930, os bibliotecários homens eram raros, representando 8% do total (BEVERIDGE; WEBER; BEVERIDGE, 2011, p. 5). Em relação ao Brasil, no âmbito das bibliotecas públicas municipais, 84% dos dirigentes são mulheres (BRASIL, 2010, p. 22).

Pesquisa de Moreiro González (1998, p. 14) com egressos das *Escuelas Universitarias de Biblioteconomía y Documentación* de Murcia, Salamanca, Granada e Barcelona de 1991-1992 evidencia que a maioria desses profissionais são mulheres.

Segundo Garrison (1979) há diversos fatores que contribuíram para a feminização da Biblioteconomia nos Estados Unidos da América, Reino Unido e Dinamarca. Durante a Segunda Guerra Mundial, as bibliotecas atraíram muitas mulheres. Entretanto, apesar da predominância feminina, seu salário era inferior do que o dos homens (GARRISON, 1979, p. 237).

A tabela 6 apresenta a distribuição por país e gênero. É possível observar que na Espanha e na República da Irlanda, prevalece o gênero masculino.

Tabela 6 - Distribuição dos bibliotecários públicos 2.0 por país e gênero.

PAIS/GÊNERO	Feminino	Masculino	Sem resposta
Brasil	2	-	-
Canadá	3	-	-
Dinamarca	1	-	-
Espanha	-	3	-
EUA	1	1	1
Reino Unido	3	-	-
República da Irlanda	-	1	-
Total	10	5	1

F=frequência de respostas; %=frequência relativa

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Em relação à **formação** é possível verificar que, embora haja predominância da área de Ciência da Informação, as áreas de Computação, Artes, Arquitetura, Geografia e História foram citadas, como pode ser observado na tabela 7.

Entre os profissionais que participaram da pesquisa, 12,50% têm bacharelado em Biblioteconomia e 18,75% mestrado em Ciência da Informação. Um profissional informou ter formação em História e Biblioteconomia (6,25%); 12,50% não responderam à questão.

Os resultados evidenciam a diversidade de formação dos bibliotecários nos países estudados. No Canadá e nos Estados Unidos da América a formação é em nível de pós-graduação (LIBRARY AND ARCHIVES CANADA, 2007; AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2012).

No Brasil, Dinamarca e Espanha, a formação do bibliotecário é em nível de graduação (BRASIL, 2002; ROYAL SCHOOL OF INFORMATION AND INFORMATION SCIENCE, 2012; UNIVERSIDADE DE GRANADA, 2010). No Reino Unido e República da Irlanda a formação do bibliotecário pode ser em nível de graduação ou de pós-graduação (CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS, 2012).

Tabela 7 - Formação dos bibliotecários públicos 2.0.

FORMAÇÃO	F	%
Mestre em Biblioteconomia e Ciência da Informação (MLIS)	3	18,75
Bacharel em Biblioteconomia	2	12,50
Bacharel em Arquitetura	1	6,25
Bacharel em Artes	1	6,25
Bacharel em Computação em rede	1	6,25
Bibliotecária	1	6,25
Licenciado em Documentação	1	6,25
Licenciado em História/ Bacharel em Biblioteconomia	1	6,25
Licenciado em Geografia e História	1	6,25
Mestre em Artes e Biblioteconomia	1	6,25
Mestre em Biblioteconomia e Gestão da Informação	1	6,25
Sem resposta	2	12,50
Total	16	100

F=frequência de respostas; %=frequência relativa.

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

A pergunta sobre o **maior nível de formação acadêmica** revelou inconsistências com relação ao informado na tabela 7, cuja pergunta permitia resposta livre. Nesse sentido, com relação ao maior nível de formação, foi informado o seguinte: os mestres representam 43,75%, seguidos dos que fizeram graduação (31,25%). Apenas um dos sujeitos tem doutorado (6,25%), um fez especialização (6,25%). Dois bibliotecários não responderam a esta questão (12,50%).

Em relação às **funções** desenvolvidas na biblioteca (tabela 8), a função de coordenador representa 18,75% das respostas; 12,5% informaram trabalhar com serviços de informação. Quatro profissionais trabalham diretamente com as tecnologias, sendo um como diretor associado de TI e produção (6,25%), um documentalista informático, um na chefia dos Serviços Virtuais (6,25%) e, um exerce a função de bibliotecário desenvolvedor (6,25%). Um bibliotecário não respondeu a essa questão.

Na pesquisa realizada por Aharoni (2009, p. 34), com bibliotecários escolares, públicos e acadêmicos israelitas, identificou-se que os gestores de biblioteca usam ferramentas web 2.0 com maior frequência do que profissionais que têm outras funções. Segundo a autora os “gestores percebem o potencial das aplicações web 2.0 e a importância de integrá-las ao seu ambiente de trabalho”. A adoção de novas tecnologias nos serviços permite atender melhor às necessidades dos usuários.

De acordo com a pesquisa de Aharoni (2009, p. 34) os gestores de biblioteca “são mais conscientes da evolução tecnológica e do seu impacto; estão sempre dispostos a experimentar novas tecnologias e utilizá-las em novos serviços”.

Tabela 8 – Funções dos bibliotecários públicos 2.0.

FUNÇÃO	F	%
Coordenação (a)	3	18,75
Bibliotecários de serviços de informação	2	12,50
Bibliotecário responsável	1	6,25
Bibliotecário municipal	1	6,25
Documentalista informático	1	6,25
Diretor Associado de TI & Produção	1	6,25
Bibliotecário do setor de crianças e adolescentes	1	6,25
Chefe dos serviços virtuais	1	6,25
Bibliotecário desenvolvedor	1	6,25
Gerente	1	6,25
Bibliotecário sênior	1	6,25
Bibliotecário de referencia virtual	1	6,25
Sem resposta	1	6,25
Total	16	100

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

A tabela nove apresenta o **tempo de trabalho** nas bibliotecas. Observou-se que 25% atuam na instituição há 12-15 anos; 18,75% trabalham há 1-3 anos; um profissional não respondeu a essa questão (6,25%).

Tais resultados são similares aos da pesquisa realizada no Kuwait por Al-Daihani (2009, p. 38). Esse autor identificou uma relação entre a faixa etária e a experiência dos profissionais, ou seja, os profissionais mais velhos são mais propensos a utilizar as

ferramentas web 2.0. Segundo esse autor, “os bibliotecários mais experientes acreditam que suas bibliotecas deveriam ter aplicativos 2.0”.

Tabela 9 - Tempo de trabalho na instituição.

TEMPO DE TRABALHO:	F	%
12-15 anos	4	25
1 a 3 anos	3	18,75
28-31 anos	2	12,50
4 a 7 anos	2	12,50
8-11 anos	2	12,50
16-19 anos	1	6,25
20-23 anos	1	6,25
24-27 anos	-	-
Sem resposta	1	6,25
Total	16	100

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Em relação ao **ano de implantação das ferramentas web 2.0 nos serviços da biblioteca**, verifica-se que a maior parte dos serviços foram implantados em 2006, 2007 e 2009, representando, respectivamente, 18,75% cada. Duas pessoas não responderam à essa questão.

É possível verificar que uma das bibliotecas norte-americanas (6,25%), implantou serviços web 2.0 a partir de 2000 (tabela 10). Uma das bibliotecas brasileiras que fez parte da amostra implantou seus serviços a partir de 2004 (ver tabela 11).

Ressalta-se, que, o termo web 2.0 passou a ser conhecido a partir de meados de 2004, conforme registro bibliográfico de autoria de O'Reilly (2005) na qual se explicou o significado e existência do termo.

Contudo, ferramentas como *blogs* e RSS¹¹ foram desenvolvidos antes dessa data. De acordo com documento da Netscape, empresa responsável pela criação do RDF, o RSS iniciou em 1999. Por outro lado, de acordo com Wortham (2007), os *blogs* surgiram em 1997, quando John Barger cunhou o termo *weblog*.

¹¹ LIBBY, D. **RSS 0.91 Spec**, revision 3. Netscape Communications. 10 jul. 1999. Disponível em: <<http://web.archive.org/web/20001204093600/http://my.netscape.com/publish/formats/rss-spec-0.91.html>>. Acesso em: 2 fev. 2012.

WORTHAM, J. After 10 Years of Blogs, the Future's Brighter Than Ever. **Wired**. Entertainment: The Web. 17 dec. 2007. Disponível em: <http://www.wired.com/entertainment/theweb/news/2007/12/blog_anniversary>. Acesso em: 2 fev. 2012.

Tabela 10 – Ano de implantação dos serviços web 2.0 nas bibliotecas.

ANO	F	%
2006	3	18,75
2007	3	18,75
2009	3	18,75
2005	2	12,50
2000	1	6,25
2003	1	6,25
2004	1	6,25
Sem resposta	2	12,50
Total	16	100

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Com relação ao ano de implantação dos serviços, observa-se que o primeiro foi implantado em 2000 e o último em 2009. Com isso, podemos inferir que há predisposição dos profissionais analisados no contexto desta pesquisa, a fazer uso de ferramentas tecnológicas.

Nessa conjuntura, o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas evidencia a necessidade dessas unidades fazerem uso das tecnologias para melhor atender seus usuários. Segundo esse Manifesto, “as coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas assim como fundos tradicionais. É essencial que sejam de qualidade e, adequadas às necessidades e condições locais” (UNESCO, 1994).

Em relação à distribuição por países, podemos observar que a implantação de serviços acontece a partir de 2000, nos Estados Unidos da América, a partir de 2004, no Brasil; de 2005, na Espanha, de 2006 no Canadá e Dinamarca e no Reino Unido e 2007 na República da Irlanda.

Tabela 11 - Ano de implantação dos serviços web 2.0 nas bibliotecas públicas por país.

PAÍS/ANO	2000	2003	2004	2005	2006	2007	2009	Sem resposta
Brasil	-	-	1	-	-	1	-	-
Canadá	-	-	-	-	1	1	1	-
Dinamarca	-	-	-	-	1	-	-	-
Espanha	-	-	-	1	-	-	1	1
EUA	1	1	-	1	-	-	-	-
Reino Unido e Irlanda	-	-	-	-	1	-	1	1
República da Irlanda	-	-	-	-	-	1	-	-
Total	1	1	1	2	3	3	3	2

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Em síntese, os dados da pesquisa mostram que o perfil dos bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas 2.0, no Brasil, Canadá, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, Reino Unido e República da Irlanda é:

- a) uma bibliotecária com faixa etária entre 30 e 39 anos, com idade média de 37 anos;
- b) com formação em Biblioteconomia e/ou mestrado em Ciência da Informação;
- c) atua na função de coordenação;
- d) trabalha na instituição há 12-15 anos;
- e) implantou os serviços da web 2.0 entre 2006 e 2009.

No Brasil, a maioria dos bibliotecários públicos que responderam à pesquisa, tem faixa etária superior à média (50 a 59 anos), formação em Biblioteconomia e mestrado em Ciência da Informação. É necessário lembrar que no Brasil, a legislação obriga que o Bibliotecário tenha graduação em Biblioteconomia para trabalhar em uma biblioteca (BRASIL, 2002).

4.2 SERVIÇOS WEB 2.0 PRESTADOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

A subseção 4.2 apresenta o **uso das ferramentas web 2.0** nos serviços das bibliotecas, conforme dados apresentados na tabela 12, referentes à **questão dois**.

Tabela 12 - Ferramentas web 2.0 utilizadas nas bibliotecas públicas.

FERRAMENTAS WEB 2.0 UTILIZADAS NA BIBLIOTECA (respostas múltiplas)	F	%
Redes sociais	16	100
Compartilhadores multimídia	15	93,75
<i>Blogs</i>	14	87,50
Georeferência, geolocalização, marcação geográfica	11	68,75
Disseminadores de conteúdo	9	56,25
Marcador social	9	56,25
Folksonomia; tagsonomia	7	43,75
<i>Mashup's</i>	5	31,25
Mensageiro instantâneo	5	31,25
<i>Podcasts</i>	5	31,25
<i>Wikis</i>	5	31,25
Catálogo social	2	12,50
OPAC social/OPAC 2.0	1	6,25
Promoção social	1	6,25
Outros	3	18,75
Gestores de referência científica	-	-

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Os resultados mostram que todas as ferramentas web 2.0 são utilizadas em alguma biblioteca, com exceção dos gestores de referência científica.

A este respeito, lembramos que Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas expressa a necessidade das bibliotecas possuírem serviços de informação que façam uso de tecnologias para melhor assistir aos usuários (UNESCO, 1994). Além disso, o Manifesto de Alexandria e da Internet (IFLA, 2005, 2002) sinalizam que as bibliotecas como instituições formadoras, devem prover serviços de informação que contemplem as necessidades dos usuários, utilizando recursos tecnológicos como suporte para o acesso à informação e à Internet.

Observa-se que as redes sociais são utilizadas em todas as bibliotecas; os compartilhadores multimídia em 15 bibliotecas (93,75%) e os *blogs* em 14 (87,50%). Isso parece mostrar a importância das redes sociais nessas unidades. Por outro lado, é possível verificar que os bibliotecários estão empenhados em oferecer novos serviços aos usuários.

Segundo o último relatório apresentado pela empresa Nielsen (2011, p. 4), o Facebook continua a liderar o ranking das mídias sociais. Nos Estados Unidos da América é utilizado por mais de 140 milhões de pessoas. No Brasil, conforme dados da última pesquisa sobre usuários das redes sociais (IBOPE, 2011), os usuários representam 35 milhões, sendo que 79% são ativos nessas redes e têm idade média de 32 anos.

A pesquisa Nielsen (2011) apresentou dados do Brasil, Espanha e Reino Unido. De acordo com esses dados, a segunda rede social mais utilizada no Brasil é o Facebook; em contrapartida, os usuários espanhóis dedicam mais tempo à rede social espanhola Tuenti¹², embora também utilizem o Facebook. No Reino Unido há predominância do Facebook seguido do Tumblr¹³ (NIELSEN, 2011, p. 14).

A pesquisa Nielsen, também apresentou dados sobre outras mídias sociais, como os *blogs*, que aparecem em segundo lugar no ranking de uso de mídias sociais, e nos Estados Unidos da América são utilizados por 70% dos usuários da rede (NIELSEN, 2011, p. 4).

Na opção **outros da questão dois**, três sujeitos (18,75%) informaram que utilizam outras ferramentas web 2.0, a saber:

a) Bibliocommons¹⁴ (6,25%): sistema e serviço de gerenciamento de informações, catálogo online de acesso público com enfoque em bibliotecas públicas;

¹² Tuenti é uma rede social espanhola fundada no ano de 2006, similar ao Facebook.

TUENTI. Disponível em: <<http://www.tuenti.com/>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

¹³ Tumblr criada no ano de 2007 é uma plataforma combinada de blog, microblog e rede social que permite postagem de textos, áudio, imagens e outros. Possui sistema de redistribuição de conteúdo como o Twitter.

TUMBLR. Disponível em: <<https://www.tumblr.com/>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

¹⁴ Bibliocommons é uma ferramenta de gestão de conteúdo e informações com enfoque em bibliotecas públicas, foi criado em 2009. BIBLIOCOMMONS. Disponível em: <<http://www.bibliocommons.com>>. Acesso em: 20. jan. 2012.

b) Twitter¹⁵ e Enquire chat (6,25%): o Twitter é um microblog que permite postagens de até 140 caracteres. Enquire chat é um *software* utilizado para atendimento ao público remoto. Neste caso, não foi especificado qual *software* é utilizado;

c) Podio¹⁶ e Yammer¹⁷ (6,25%): o Podio é uma ferramenta de desenvolvimento de aplicativos virtuais. O Yammer é um *microblog* que tem como objetivo facilitar a comunicação entre profissionais de uma organização.

Entre os respondentes desta pesquisa, 43,75% dos bibliotecários fazem uso de folksonomias e tagsonomias, ou métodos de catalogação, classificação e de descrição de conteúdo não-tradicionais, voltados ao usuário como *tag clouds*.

As mensagens instantâneas são utilizadas em 31,25% das bibliotecas; 6,25% utilizam *softwares* pagos. Abram (2005) enfatiza a necessidade de utilizar diferentes meios de comunicação nas bibliotecas, como *blogs*, adotados por 87,50%, disseminadores de conteúdo, como o RSS, utilizados por 56,25% dos bibliotecários e *wikis*, utilizados por 31,25%.

No que concerne aos conhecimentos relacionados às mídias sociais, o site WebJunction (2009) apresenta as competências e habilidades ligadas à web 2.0 e necessárias aos bibliotecários:

- a) entende e usa redes sociais comuns e ferramentas de colaboração on-line associando habilidades e conhecimentos;
- b) localiza e lê *blogs* e ouve *podcasts*; demonstra familiaridade com *micro-blogging* (Twitter);
- c) demonstra familiaridade com RSS e usa *feedreaders* (Google Reader, Bloglines) ou outros meios para gerenciar *feeds*;
- d) tem familiaridade com ferramentas de mensagens instantâneas (Meebo, Trillian, Skype), sites de redes sociais (MySpace, Facebook, LinkedIn, Ning, SecondLife) e *bookmarking* social (Delicious, Diigo);
- e) tem familiaridade com compartilhamento de fotos (Flickr, Shutterfly), compartilhamento de músicas (Last.fm, Pandora, iTunes) e compartilhamento de vídeos (YouTube);
- f) demonstra familiaridade com compartilhamento online de arquivos e ferramentas de colaboração (GoogleDocs, Zoho, wikis, LibraryThing, Slideshare);
- g) utiliza programas para webconferência síncrona, reuniões on-line ou de aprendizagem;
- h) localiza fontes de informação para se manter informado sobre novas tecnologias e ferramentas sociais;
- i) identifica e utiliza menus de ajuda, tutoriais e comunidades de apoio para adquirir as habilidades necessárias (WEBJUNCTION, 2009, p. 54).

¹⁵ Twitter é uma ferramenta de microblog criada no ano de 2006.

TWITTER. Disponível em: <<http://twitter.com/>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

¹⁶Ferramenta privada de desenvolvimento de aplicativos para organizações, criado em 2009.

PODIO. Disponível em: <<https://podio.com/>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

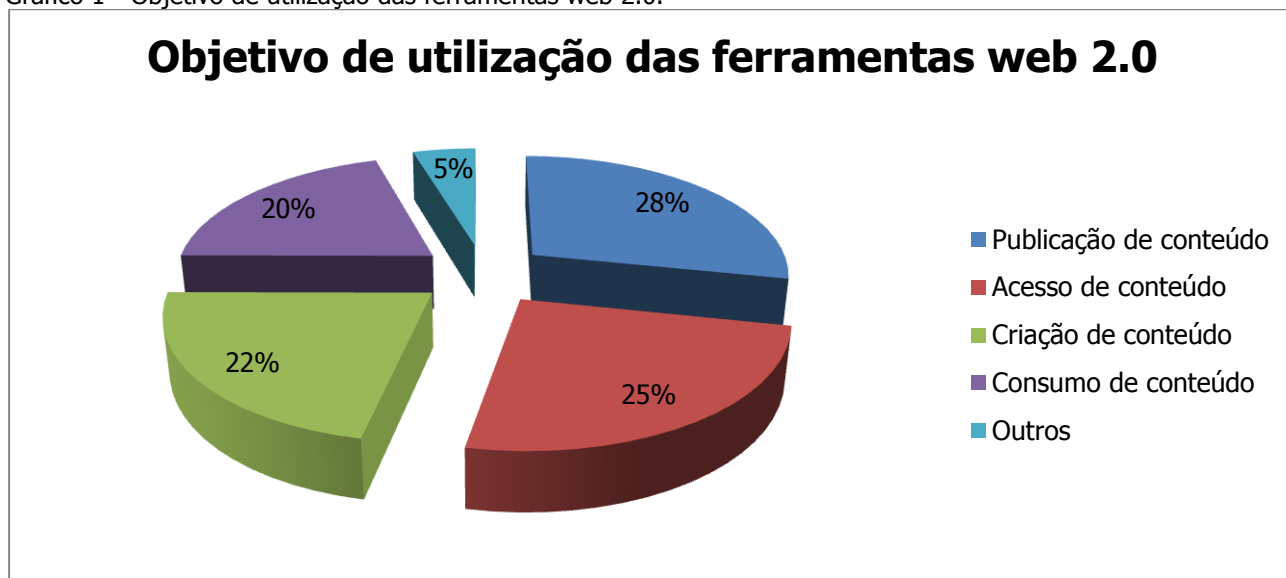
¹⁷ Ferramenta privada de microblog organizacional.

YAMMER. Disponível em: <<http://www.yammer.com.br/yammer/>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

Em relação ao objetivo de utilização das ferramentas web 2.0 (**questão três**), conforme dados apresentados na tabela 13, as ferramentas mais utilizadas foram: as redes sociais (15), os compartilhadores de conteúdo (14) e os *blogs* (13).

Observa-se que a publicação de conteúdos (28%) é o objetivo mais citado, seguido do acesso de conteúdo (25%), criação de conteúdo (22%), consumo de conteúdo (20%) e outros (5%), conforme gráfico um.

Gráfico 1 - Objetivo de utilização das ferramentas web 2.0.



Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

A seguir, apresenta-se o detalhamento das respostas:

a) o **publicação de conteúdo**, representa 28% das citações, sendo as redes sociais utilizadas por todos os respondentes com esta finalidade, os compartilhadores de conteúdo por 93% e os *blogs* por 92%;

b) o **acesso ao conteúdo** representa 25% das citações. O uso das redes sociais com esse objetivo foi citado por 67%, o dos compartilhadores de conteúdo por 71% e os *blogs* representam 85%;

c) a **criação de conteúdo** foi citada por 22%. As redes sociais são utilizadas por 73% com esse objetivo, os compartilhadores de conteúdo por 79% e os *blogs* por 85%;

d) o **consumo de conteúdo** foi citado por 20% dos respondentes, sendo que para esse objetivo, 67% citaram as redes sociais, 71% os compartilhadores de conteúdo e 77% os *blogs*.

Os resultados permitem inferir que as redes sociais são as ferramentas mais utilizadas para todas as finalidades, entre os bibliotecários que responderam à pesquisa. Na realidade, essas ferramentas oferecem muitas opções para as bibliotecas, além de manter um espaço virtual para atendimento do usuário. Nessas redes é possível publicar e acessar conteúdos de outras fontes de informação, além de criar conteúdos e interagir com os usuários.

Na opção **outros**, que representa 5% das respostas, foram mencionadas as redes sociais (13%); os compartilhadores multimídia (14%) e os *blogs* (15%). Salienta-se, ainda, que a ferramenta gestores de referência científica, não foi associada a nenhuma ação.

A **questão 3.1** dava espaço para a inserção de outras ferramentas e sua finalidade de uso. Neste caso, seis bibliotecários indicaram que utilizam ferramentas com as seguintes finalidades:

- a) dois afirmam utilizar o Twitter para a publicação de conteúdo, acesso de conteúdo, criação de conteúdo e outros (relacionamento);
- b) dois sujeitos afirmam que utilizam o Twitter para a publicação de conteúdos;
- c) um sujeito informou que utiliza o Yammer.com e o Podio.com como ferramentas de trabalho CP CC¹⁸;
- d) um afirmou que utiliza o Bibliocommons para gerenciar catálogos de acesso público, com a finalidade de publicação de conteúdo, consumo de conteúdo, acesso de conteúdo e criação de conteúdo.

¹⁸ Foi realizada uma busca no motor de busca Google e não foi identificado o significado da sigla.

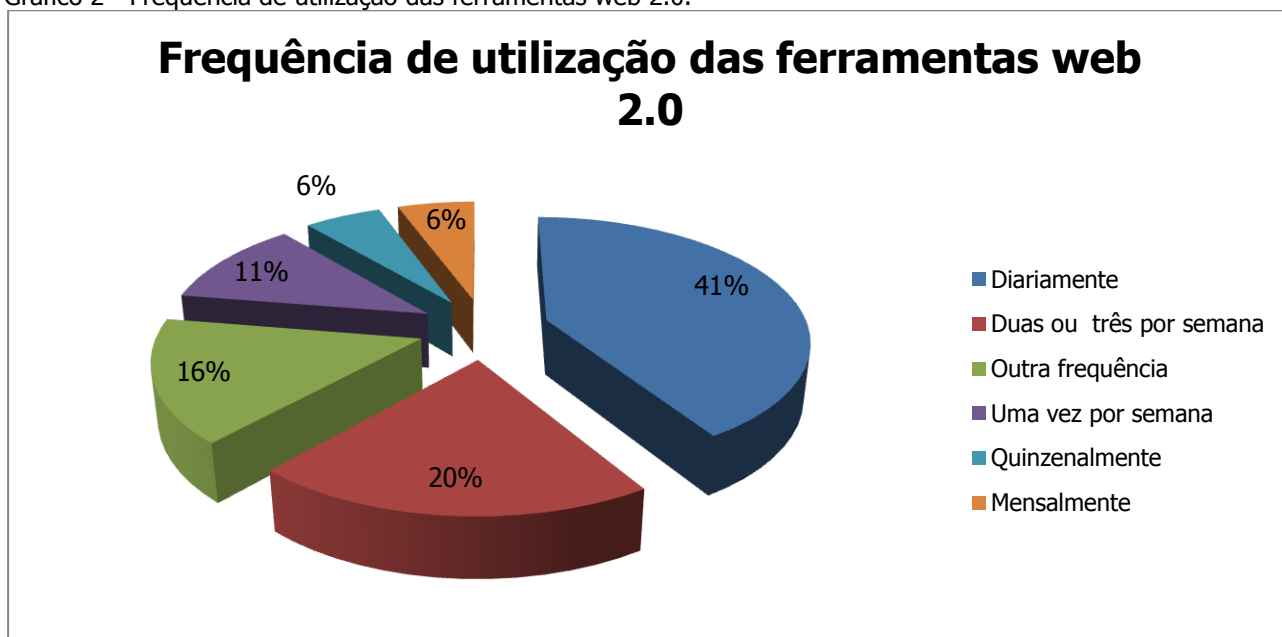
Tabela 13 - Objetivo de utilização das ferramentas web 2.0 na biblioteca pública 2.0.

OBJETIVO DE UTILIZAÇÃO (respostas múltiplas)	n	Publicação de conteúdo		Consumo de conteúdo		Acesso de conteúdo		Criação de conteúdo		Outros	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Redes sociais	15	15	100	10	67	12	80	11	73	2	13
Compartilhadores multimídia	14	13	93	10	71	11	79	11	79	2	14
<i>Blogs</i>	13	12	92	10	77	11	85	11	85	2	15
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica	10	9	90	4	40	5	50	5	50	1	10
Disseminadores de conteúdo	8	6	75	5	63	6	75	3	38	1	13
Marcador Social	8	6	75	3	38	5	63	6	75	1	13
Folksonomia; tagsonomia	7	5	71	3	43	5	71	4	57	1	14
<i>Podcasts</i>	7	6	86	4	57	4	57	5	71	0	0
<i>Wikis</i>	5	4	80	4	80	5	100	2	40	0	0
Catálogo social	4	3	75	3	75	2	50	1	25	0	0
<i>Mashup's</i>	4	3	75	2	50	3	75	3	75	1	25
Mensageiro instantâneo	4	1	25	1	25	4	100	2	50	0	0
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0	2	1	50	1	50	1	50	1	50	1	50
Promoção social	2	1	50	1	50	1	50	1	50	1	50
Gestores de referência científica	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100
Total		85	28	61	20	75	25	66	22	14	5

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

A **questão quatro** abordou a frequência de utilização das ferramentas web 2.0 na biblioteca, conforme dados apresentados na tabela 14. Como se observa, a maioria das ferramentas é utilizada diariamente (41%), seguida de duas ou três vezes por semana (20%) e uma vez por semana (11%); 6% utilizam as ferramentas de quinze em quinze dias e uma vez por mês e 16% utilizam com outra frequência, conforme gráfico dois.

Gráfico 2 - Frequência de utilização das ferramentas web 2.0.



Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Quanto ao detalhamento, observou-se que:

- a) entre os 41% que utilizam as ferramentas **diariamente**, 86% cita as redes sociais; 71%, os disseminadores de conteúdo e 60% as wikis;
- b) entre os 20% que utilizam as ferramentas **duas ou três por semana**, 50% citam os compartilhadores multimídia; 42%, os blogs e 38%, as ferramentas de georeferência e geolocalização;
- c) entre os 11% que afirmam utilizar as ferramentas **uma vez por semana**, 50% usa os marcadores sociais e as OPAC 2.0 respectivamente;
- d) entre os 6% que utilizam as ferramentas **quinzenalmente**, 40% usam os mashup's e 14%, os disseminadores de conteúdo;
- e) entre os 6% que afirmam utilizar as ferramentas **mensalmente**, os podcasts representam 29% e os marcadores sociais 25% das citações;

f) entre os 16% que afirmam utilizar as ferramentas com **outras frequências**, 38% utilizam as ferramentas de georeferência/geolocalização e 25% os compartilhadores multimídia.

Entre as ferramentas web 2.0 mais citadas com esta finalidade, verificou-se que 14 bibliotecas públicas citaram as redes sociais e 12 os *blogs* e os compartilhadores multimídia. Cabe ressaltar que a ferramenta gestores de referência científica não foi citada nessa questão.

Entre as ferramentas utilizadas, cujas opções não aparecem no questionário, **(questão 4.1)**, foram citadas as seguintes:

- a) um sujeito afirmou que o Bibliocommons é utilizado pelos funcionários da biblioteca e pelo público diariamente;
- b) três bibliotecários afirmaram que utilizam o Twitter diariamente;
- c) um profissional afirmou utilizar o Twitter duas ou três vezes por semana.

Tabela 14 - Frequência de utilização das ferramentas web 2.0 na biblioteca pública 2.0.

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO (respostas múltiplas)	n	Diariamente		Duas ou três por semana		Uma vez por semana		Quinzenalmente		Mensalmente		Outra frequência	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Redes sociais	14	12	86	4	29	-	-	1	7	-	-	-	-
<i>Blogs</i>	12	5	42	5	42	2	17	1	8	-	-	1	8
Compartilhadores multimídia	12	3	25	6	50	1	8	1	8	-	-	3	25
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica	8	2	25	3	38	1	13	-	-	1	13	3	38
Marcador Social	8	2	25	-	-	4	50	-	-	2	25	1	13
Disseminadores de conteúdo	7	5	71	-	-	1	14	1	14	-	-	1	14
<i>Podcasts</i>	7	2	29	-	-	1	14	-	-	2	29	2	29
Folksonomia; tagsonomia	6	3	50	2	33	-	-	-	-	-	-	1	17
<i>Mashup's</i>	5	1	20	-	-	1	20	2	40	-	-	1	20
Mensageiro instantâneo	5	3	60	1	20	-	-	-	-	-	-	1	20
<i>Wikis</i>	5	3	60	-	-	-	-	-	-	-	-	2	40
Catálogo social	3	1	33	1	33	-	-	-	-	-	-	1	33
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0	2	1	50	-	-	1	50	-	-	-	-	-	-
Promoção social	2	1	50	-	-	-	-	-	-	1	50	-	-
Gestores de referência científica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		44	41	22	20	12	11	6	6	6	6	17	16

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Com relação ao uso das ferramentas web 2.0 pelas bibliotecas, os resultados evidenciam que:

- a) todas as bibliotecas públicas 2.0 analisadas no contexto desta pesquisa utilizam as redes sociais. Os compartilhadores multimídia são adotados em 15 bibliotecas públicas (93,75%) e os *blogs* em 14 bibliotecas públicas (87,50%);
- b) em relação aos objetivos de utilização, verificou-se que os bibliotecários analisados nesta pesquisa, utilizam com maior frequência as ferramentas web 2.0 com a finalidade de publicação de conteúdo (28%), acesso de conteúdo (25%), criação de conteúdo (22%) e consumo de conteúdo (20%);
- c) em relação à frequência de uso, 41% das bibliotecas utilizam as ferramentas diariamente; 20% duas ou três vezes por semana, 11% uma vez por semana, 6% de quinze em quinze dias e uma vez por mês, respectivamente.

Os resultados demonstram que os bibliotecários públicos 2.0 não tem objeções quanto ao uso de ferramentas web 2.0, o que confirma o evidenciado na literatura da área.

Observa-se também, que os bibliotecários que responderam à pesquisa, utilizam as ferramentas web 2.0, com várias finalidades como publicação e consumo de conteúdo. Os resultados mostram que há comprometimento dos bibliotecários com a oferta de serviços, melhorando a relação com seus usuários nas bibliotecas dos países analisados.

Nesse contexto, podemos os profissionais tentam adequar seus serviços a novas demandas dos usuários. Assim, verifica-se que os profissionais são ativos no uso das ferramentas e criadores de informação.

No caso das redes sociais, segundo Passareli (2009) a troca de conhecimento entre as partes envolvidas, “como autores e consumidores da informação e produtores de conhecimento introduz profundas rupturas nos papéis tradicionais de editores e bibliotecários”.

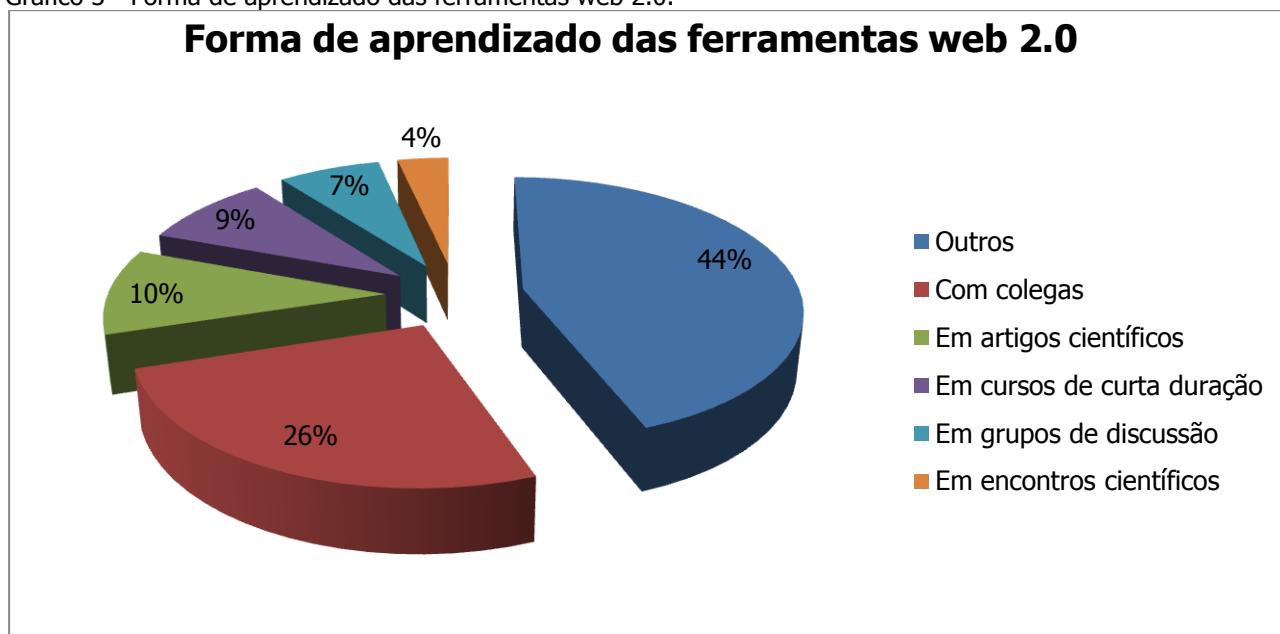
Nestas modalidades de serviços, os bibliotecários, criam informação para o usuário, disseminam e interagem com eles por meio das ferramentas web 2.0.

4.3 ATITUDES, COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DOS BIBLIOTECÁRIOS

A parte 3 do *survey* objetivou analisar as atitudes, competências e habilidades dos bibliotecários públicos 2.0. A **questão cinco** questionou os sujeitos quanto à forma de aprendizado de uso das ferramentas web 2.0, conforme a tabela 15.

Os bibliotecários assinalaram com maior frequência que aprenderam a utilizar as ferramentas web 2.0 com os colegas (26%), em artigos científicos (10%), em cursos de curta duração (9%), em grupos de discussão (7%) e em encontros científicos (4%) conforme apresentado no gráfico três e descrito a seguir.

Gráfico 3 - Forma de aprendizado das ferramentas web 2.0.



Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

As respostas permitem observar que:

- a) na opção de aprendizado **com os colegas** (26%): as redes sociais e *blogs* foram citados por 38%, respectivamente; os compartilhadores multimídia foram citados por 38% e as mensagens instantâneas, por 63%;
- b) na opção de aprendizado por meio de **artigos científicos**, citada por 10%, os *blogs* foram os mais lembrados, com 19%;
- c) no aprendizado através de **cursos de curta duração**, citado por 9%, os *blogs* aparecem em primeiro lugar, com 31%;
- d) na opção, aprendizado por meio de **grupos de discussão**, citada por 7%, as redes sociais foram citadas em primeiro lugar, com 25% seguidas dos compartilhadores multimídia, com 23%;

e) na opção, aprendizado em **encontros científicos** (4%), as redes sociais apresentaram o maior índice de citação, com 13% dos sujeitos.

Na opção **outros** (44%) verificou-se maior incidência nas redes sociais e *blogs*, com 63% respectivamente, seguidas dos compartilhadores multimídia, com 62%.

Os resultados mostram-se similares aos do estudo de Aharony (2008). A autora fez uma pesquisa em 59 cursos de Biblioteconomia dos Estados Unidos da América, e identificou que apenas 10% deles ofertavam conteúdos referentes à web 2.0.

No contexto brasileiro, Passareli (2009) identificou esta lacuna no contexto das escolas de Biblioteconomia. No entendimento da autora, as mudanças tecnológicas influenciam o fazer do bibliotecário, o que aponta necessidade de adequação do seu perfil.

Em relação ao aprendizado das ferramentas web 2.0, observou-se maior incidência entre os *blogs* e as redes sociais, selecionados por 16 bibliotecários e 13 os compartilhadores multimídia.

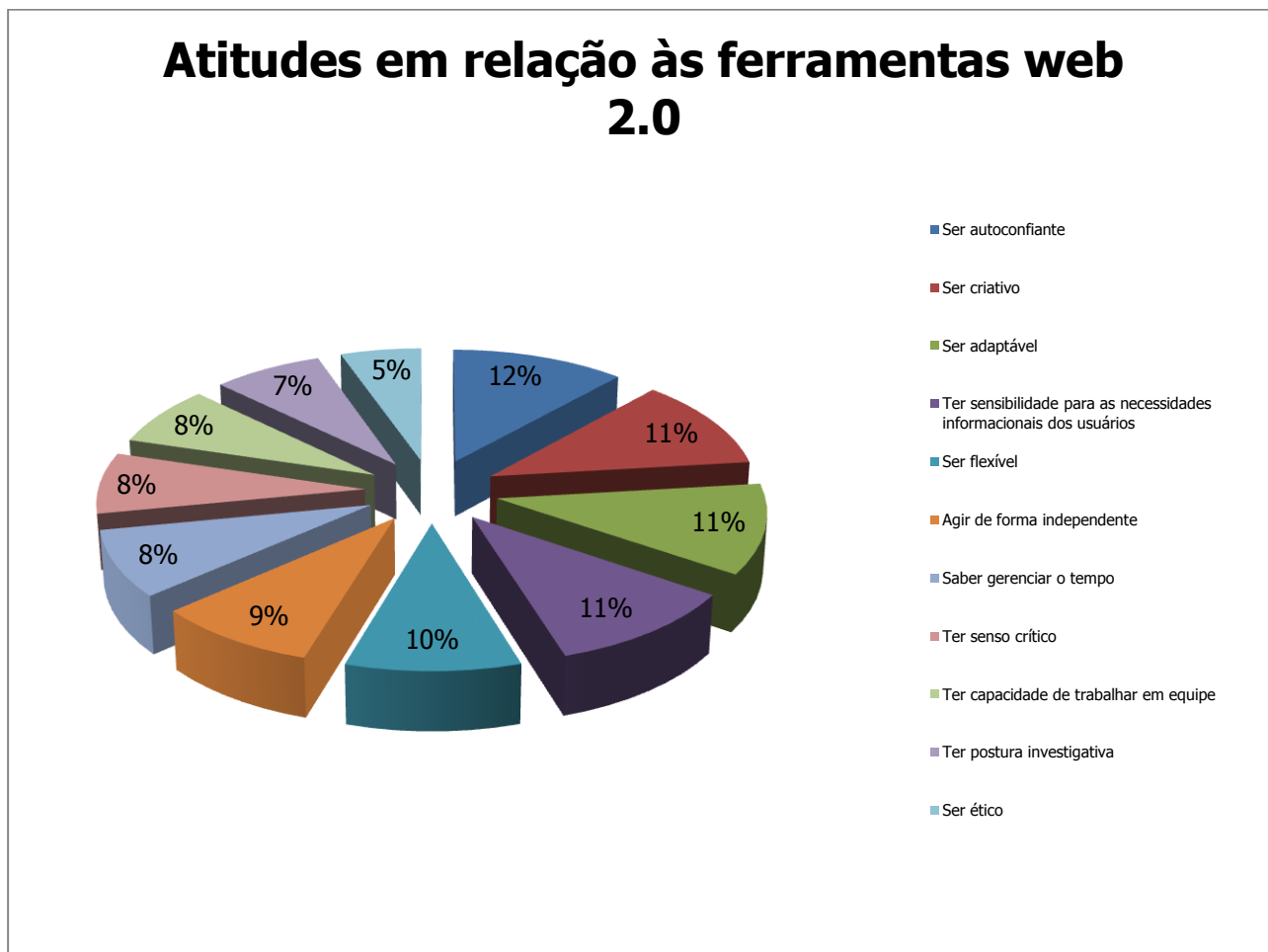
Tabela 15 - Forma de aprendizado de uso das ferramentas web 2.0.

APRENDIZADO DAS FERRAMENTAS (respostas múltiplas)	n	Com colegas		Em artigos científicos		Em cursos de curta duração		Em encontros científicos		Em grupos de discussão		Outros	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Blogs</i>	16	6	38	3	19	5	31	1	6	2	13	10	63
Redes sociais	16	6	38	2	13	2	13	2	13	4	25	10	63
Compartilhadores multimídia	13	5	38	2	15	3	23	1	8	3	23	8	62
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica	12	4	33	1	8	-	-	1	8	0	0	8	67
Disseminadores de conteúdo	11	3	27	2	18	-	-	-	-	-	-	7	64
Marcador Social	11	4	36	1	9	1	9	1	9	2	18	6	55
<i>Podcasts</i>	11	4	36	2	18	2	18	-	-	-	-	5	45
<i>Wikis</i>	11	3	27	2	18	2	18	-	-	2	18	5	45
Catálogo social	10	2	20	1	10	-	-	-	-	-	-	6	60
Folksonomia; tagsonomia	10	2	20	2	20	1	10	1	10	1	10	7	70
<i>Mashup's</i>	8	2	25	1	13	1	13	-	-	-	-	5	63
Mensageiro instantâneo	8	5	63	1	13	-	-	-	-	-	-	4	50
Promoção social	8	3	38	1	13	1	13	-	-	-	-	3	38
Gestores de referência científica	4	1	25	-	-	-	-	-	-	-	-	3	75
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0	4	2	50	-	-	-	-	-	-	-	-	2	50
Total		52	26	21	10	18	9	7	4	14	7	89	44

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

A **questão seis** identificou as atitudes que os bibliotecários avaliam como necessárias para desenvolver suas atividades com as ferramentas web 2.0, conforme a tabela 16. Nessa questão foram apresentadas onze atitudes relacionadas com as ferramentas web 2.0 (gráfico quatro).

Gráfico 4 - Atitudes em relação às ferramentas web 2.0.



Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Entre as atitudes citadas com maior frequência estão:

- a) **ser autoconfiante** (12%), citada por 87% no desenvolvimento de redes sociais e 80,5% relacionada aos *blogs*;
- b) **ser adaptável** (11%), citada por 80% para o desenvolvimento das redes sociais, por 77% para o desenvolvimento de compartilhadores multimídia e por 53% para os *blogs*;
- c) **ser criativo**, citada por 11%. Desse percentual, 80% relacionam essa competência ao desenvolvimento dos *blogs* e 73% às redes sociais;

d) **ter sensibilidade para as necessidades informacionais dos usuários**, citada por 11%, sendo que 73% a ligaram ao desenvolvimento de *blogs* e 69% ao desenvolvimento de compartilhadores multimídia;

e) **ser flexível**, citada por 10%, foi relacionada ao desenvolvimento das redes sociais por 80% e aos *blogs* por 67%;

f) **agir de forma independente**, representou 9% das citações, sendo que 60% desse total relaciona essa competência ao desenvolvimento de redes sociais e 53% aos *blogs*. Os compartilhadores multimídia e marcadores sociais foram citados por 38%, respectivamente;

g) **saber gerenciar o tempo** representou 8% das citações. Desse universo, o desenvolvimento das redes sociais foi citado por 73%, seguido pelos *blogs*, com 67% e pelos disseminadores de conteúdo, citados por 60%;

h) **ter capacidade de trabalhar em equipe**, mencionado por 8%, foi relacionada ao desenvolvimento de compartilhadores multimídia por 69%, aos *blogs* por 53% e às redes sociais, por 47% dos bibliotecários;

i) **ter senso crítico** citada por 8%, foi ligada ao desenvolvimento das redes sociais e dos *blogs* (53% cada um) e à georeferência e geolocalização, citada por 50% dos entrevistados;

j) **ter postura investigativa**, mencionada por 7%, foi ligada ao desenvolvimento de compartilhadores multimídia (citado por 54%), aos *blogs* e às redes sociais (citados por 47% cada um);

k) **ser ético** representou 5% das citações, sendo esta competência ligada ao desenvolvimento das redes sociais (47%), aos *blogs* (40%) e aos compartilhadores multimídia, por 38%;

l) **na menção outros**, que representou 44%, o desenvolvimento das redes sociais foi mencionado por 63%; a georeferência, por 67% e os compartilhadores multimídia, por 62%.

Em relação às ferramentas web 2.0 mais citadas com relação às atitudes, observou-se que quinze bibliotecários as associam, principalmente às redes sociais e aos *blogs* e treze aos compartilhadores multimídia e marcadores sociais, respectivamente.

Silva e Cunha (2002, p. 81), afirmam que os profissionais devem estar preparados para lidar com as mudanças. Desta maneira, devem ter atitudes como: iniciativa,

adaptabilidade, criatividade, interatividade, flexibilidade, saber trabalhar em equipe e ter disposição para a educação continuada.

Para Partridge et al. (2010, p. 270), os bibliotecários 2.0 devem ser adaptáveis, flexíveis, ter disposição para a educação continuada, conhecimento das necessidades do mercado e dos usuários, ter capacidade para aplicar as tecnologias e as ferramentas aos serviços, além de atingir a comunidade que não frequenta a biblioteca.

Segundo a literatura da área, o perfil do bibliotecário 2.0 (ver quadro oito, seção 2.2.2, p. 52) tem pontos em comum com as citadas nessa pesquisa, como por exemplo:

- a) saber lidar com contradições;
- b) ser ético;
- c) ser flexível;
- d) ser proativo;
- e) ser resiliente;
- f) ter criatividade.

Segundo O'Reilly (2005), as ferramentas web 2.0 são *softwares* em constante reformulação (beta contínuo). Deste modo, tem-se um número grande de ferramentas sendo desenvolvidas. Nesse sentido, os profissionais devem saber lidar com contradições e conflitos, ser flexíveis, proativos, resilientes e ter criatividade.

Além disso, tais profissionais devem desenvolver atitudes como adaptabilidade, senso crítico, sensibilidade para as necessidades informacionais, ter postura investigativa, capacidade de trabalhar em equipe, e flexibilidade.

Tabela 16 - Atitudes do bibliotecário público 2.0 relacionadas às ferramentas web 2.0.

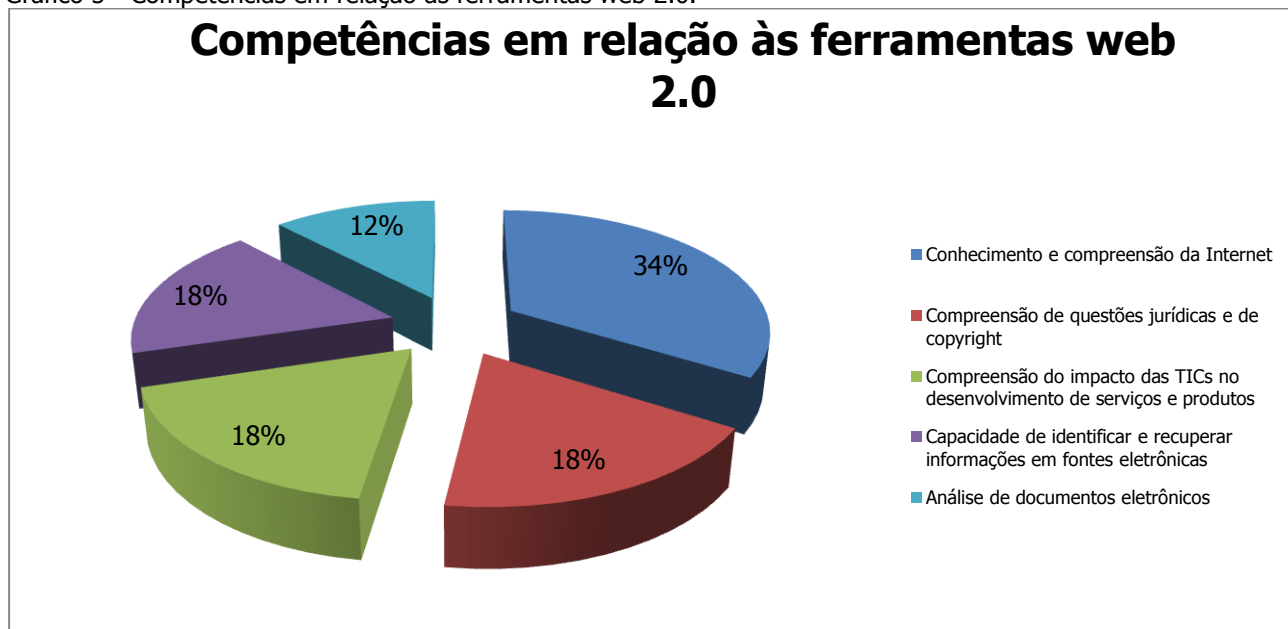
ATTITUDES (respostas múltiplas)	n	Agir de forma indepe ndente		Saber gerenciar o tempo		Ser adaptável		Ser autoconfi ante		Ser criativo		Ser flexível		Ter capacida de de trabalhar em equipe		Ter postura investiga tiva		Ser ético		Ter sensibilidade para as necessidade s informaciona is usuários		Ter senso crítico	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Blogs</i>	15	8	53	10	67	8	53	12	80	12	80	10	67	8	53	7	47	6	40	11	73	8	53
Redes sociais	15	9	60	11	73	12	80	13	87	11	73	12	80	7	47	7	47	7	47	10	67	8	53
Compartilhadores multimídia	13	5	38	4	31	10	77	9	69	9	69	7	54	9	69	7	54	5	38	9	69	7	54
Marcador Social	13	5	38	3	23	4	31	6	46	6	46	4	31	2	15	7	54	2	15	7	54	3	23
Disseminadores de conteúdo	10	4	40	6	60	5	50	5	50	3	30	2	20	1	10	2	20	2	20	5	50	4	40
Folksonomia; tagsonomia	10	4	40	4	40	6	60	5	50	4	40	3	30	3	30	4	40	2	20	6	60	4	40
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica	10	5	50	4	40	7	70	8	80	6	60	4	40	4	40	6	60	3	30	4	40	5	50
<i>Mashup's</i>	8	2	25	3	38	6	75	5	63	5	63	4	50	2	25	1	13	1	13	4	50	2	25
<i>Podcasts</i>	8	2	25	4	50	6	75	6	75	6	75	4	50	5	63	2	25	2	25	6	75	3	38
<i>Wikis</i>	8	4	50	3	38	6	75	4	50	6	75	5	63	5	63	4	50	2	25	5	63	4	50
Catálogo social	7	3	43	2	29	2	29	2	29	2	29	2	29	2	29	1	14	1	14	1	14	1	14
Mensageiro instantâneo	6	5	83	2	33	3	50	3	50	3	50	4	67	3	50	2	33	2	33	3	50	3	50
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0	5	3	60	1	20	2	40	2	40	4	80	3	60	3	60	1	20	1	20	2	40	1	20
Promoção social	5	3	60	1	20	2	40	2	40	3	60	2	40	-	-	1	20	2	40	3	60	1	20
Gestores de referência científica	4	2	50	2	50	2	50	2	50	2	50	2	50	-	-	1	25	1	25	1	25	1	25
Total		64	9	60	8	81	11	84	12	82	11	68	10	54	8	53	7	39	5	77	11	55	8

F=frequência de respostas; %=frequência relativa.

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

A **questão sete** abordou as **competências** que os bibliotecários julgam necessárias para operar as ferramentas web 2.0 (tabela 17), sendo assinaladas as seguintes, conforme o gráfico cinco, a seguir.

Gráfico 5 - Competências em relação às ferramentas web 2.0.



Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Em relação ao detalhamento das competências e às ferramentas web 2.0 com esta finalidade, observou-se que:

- a) o **conhecimento e a compreensão da Internet**, representou 34%, sendo ligados ao gerenciamento de redes sociais aos compartilhadores multimídia e aos marcadores sociais (100%) e aos *blogs* por 88% deles;
- b) a **compreensão do impacto das TICs no desenvolvimento de serviços e produtos**, citada por 18%, foi ligada aos compartilhadores multimídia, por 79%, ao gerenciamento de redes sociais, por 73%, e aos *blogs* por 63%;
- c) a **compreensão de questões jurídicas e de *copyright*** que representou 18% das citações, foi ligada ao gerenciamento de redes sociais por 73% desse total, aos compartilhadores multimídia, por 71% e aos *blogs*, por 69%;
- d) a **capacidade de identificar e recuperar informações** em fontes eletrônicas, citada por 18%, foi ligada ao gerenciamento de redes sociais por 67%, aos *blogs*, por 56%, aos marcadores sociais, por 54% e aos compartilhadores multimídia, por 50%;

e) a **análise de documentos eletrônicos** que representa 12% das citações, foi ligada ao gerenciamento de marcadores sociais por 46%, às redes sociais, por 40%, aos compartilhadores multimídia, por 36% e aos *blogs* por 31% dos bibliotecários.

Sobre a frequência das ferramentas web 2.0 com esta finalidade, observa-se que os *blogs* são citados por dezesseis bibliotecários, seguidos das redes sociais citadas por quinze profissionais e dos compartilhadores multimídia, por catorze profissionais.

A partir dos resultados, pode-se inferir que os profissionais componentes da amostra demonstram uma nova postura profissional e uma adaptação aos novos ambientes de trabalho.

Os resultados evidenciam que nos países pesquisados existe uma tendência a uma nova postura profissional e uma adaptação aos novos ambientes de trabalho.

Além disso, observa-se semelhanças com os resultados da pesquisa de Partridge et al (2011). Para os autores, as competências do bibliotecário 2.0, relacionam-se com mudanças na gestão da biblioteca. Essa pesquisa também indica a necessidade de trabalhar em várias tarefas ao mesmo tempo, e enfatiza as competências de compreensão tecnológica e de uso da Internet no desenvolvimento de produtos.

As competências mencionadas a seguir, citadas pela literatura da área (ver quadro 8, seção 2.2.2, p. 52), foram também mencionadas pelos participantes da pesquisa, a saber:

- a) dominar as aplicações tecnológicas;
- b) perceber novos ambientes informacionais;
- c) ter experiência com tecnologias.

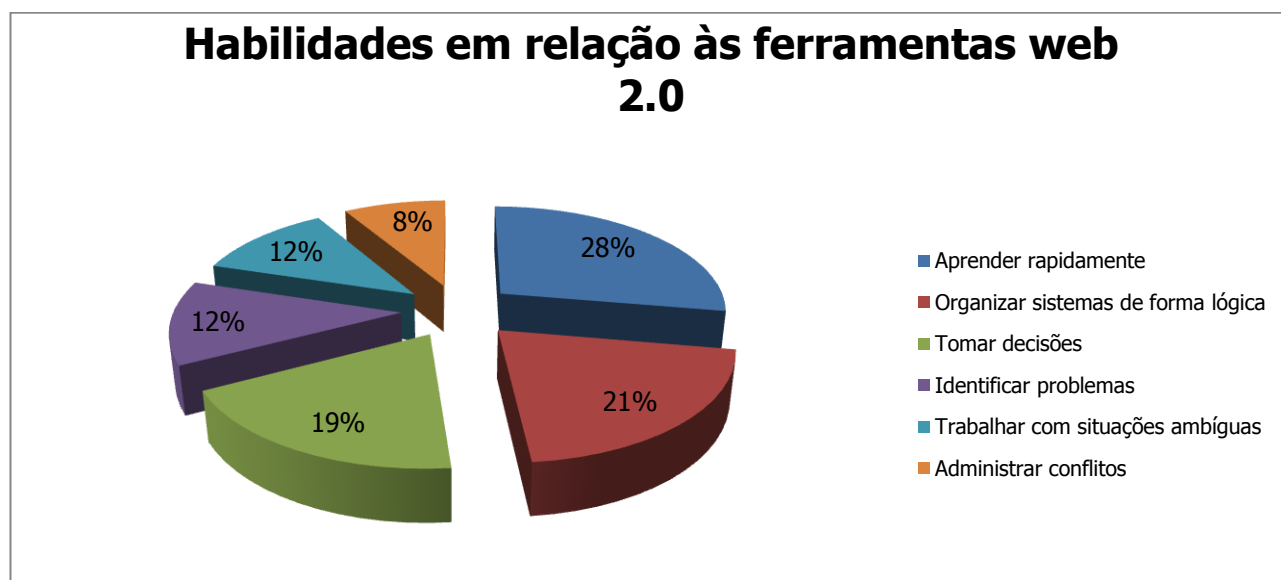
Tabela 17 – Competências dos bibliotecários públicos 2.0 relacionadas às ferramentas web 2.0.

COMPETÊNCIAS (respostas múltiplas)	n	Análise de documentos eletrônicos		Capacidade de identificar recuperar informações em fontes eletrônicas		Compreensão de questões jurídicas e de copyright		Compreensão do impacto das TICs no desenvolvimento de serviços e produtos		Conhecimento e compreensão da Internet	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Blogs</i>	16	5	31	9	56	11	69	10	63	14	88
Redes sociais	15	6	40	10	67	11	73	11	73	15	100
Compartilhadores multimídia	14	5	36	7	50	10	71	11	79	14	100
Marcador Social	13	6	46	7	54	4	31	7	54	13	100
Disseminadores de conteúdo	12	4	33	5	42	6	50	6	50	10	83
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica	12	5	42	6	50	4	33	7	58	9	75
<i>Mashup's</i>	12	1	8	4	33	4	33	7	58	10	83
<i>Wikis</i>	11	3	27	4	36	8	73	4	36	9	82
Folksonomia; tagsonomia	10	4	40	5	50	4	40	7	70	9	90
Mensageiro instantâneo	10	2	20	4	40	3	30	5	50	8	80
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0	10	2	20	4	40	3	30	4	40	9	90
<i>Podcasts</i>	10	3	30	3	30	6	60	4	40	9	90
Gestores de referência científica	9	3	33	4	44	4	44	3	33	8	89
Promoção social	9	3	33	4	44	3	33	4	44	9	100
Catálogo social	8	2	25	3	38	1	13	1	13	6	75
Total		54	12	79	18	82	18	91	18	152	34

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

A **questão oito** buscou averiguar as **habilidades** que os bibliotecários percebem como necessárias na execução das atividades que envolvem o uso das ferramentas web 2.0 (ver tabela 18). Nesse quesito, conforme o gráfico 6, os profissionais assinalaram que:

Gráfico 6 - Habilidades em relação às ferramentas web 2.0.



Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Em relação às habilidades, observou-se que:

- a) **aprender rapidamente**, citada por 28%, está ligada à utilização das redes sociais para 93% dos bibliotecários, 79% aos *blogs* e aos compartilhadores multimídia, respectivamente;
- b) **organizar sistemas de forma lógica**, destacado por 21% dos respondentes, está ligada à utilização da georeferência, para 78%, aos compartilhadores multimídia, para 73%, aos *blogs* para 71% e às redes sociais, para 50% dos respondentes;
- c) **tomar decisões**, citada por 19%, está ligada à utilização das redes sociais para 93%, aos *blogs*, para 79% e aos compartilhadores multimídia, para 73%;
- d) **identificar problemas**, citada por 12%, é relacionada à utilização das redes sociais, por 71%, aos *blogs*, por 57% e aos compartilhadores multimídia, por 45% dos profissionais;
- e) **trabalhar com situações ambíguas**, mencionada por 12% dos bibliotecários, está relacionada à utilização das redes sociais por 71%, aos *blogs* por 43% e aos compartilhadores multimídia, por 45%;

f) **administrar conflitos**, citada por 8%, está ligada à utilização das redes sociais para 64%, aos mensageiros instantâneos, para 50%, às wikis, para 43% e aos *blogs*, para 36%;

Quanto às ferramentas web 2.0 mais assinaladas, ligadas às habilidades, 14 sujeitos citam as redes sociais e os *blogs*, respectivamente e 12, os marcadores sociais.

Na pesquisa de Partridge et al. (2010, p. 270), os autores identificaram uma relação entre a habilidade de “ler e avaliar as tendências relativas às novas tecnologias emergentes e o conhecimento para aplicar as necessidades de atendimento aos usuários”.

Entre as habilidades dos bibliotecários 2.0, citadas na literatura e enumeradas a seguir, (ver quadro oito, seção 2.2.2, p. 52), quatro foram mencionadas pelos sujeitos da pesquisa, a saber:

- a) comprometer-se com mudanças contínuas;
- b) ter atitude investigativa;
- c) saber buscar novas oportunidades;
- d) ser capaz de enfrentar desafios.

Em suma, quanto à caracterização do perfil dos profissionais que atuam em bibliotecas públicas analisados nesta pesquisa, verificou-se que:

- a) os bibliotecários 2.0 adquirem conhecimento sobre as ferramentas web 2.0 com colegas (26%), em artigos científicos (10%) e em cursos de curta duração (9%);
- b) consideram que as atitudes mais relacionadas às ferramentas web 2.0, são: ser autoconfiante (12%), ser adaptável (11%), ser criativo (11%) e ter sensibilidade para as necessidades informacionais dos usuários (11%);
- c) relacionam as ferramentas da web 2.0, principalmente às seguintes competências: conhecimento e compreensão da Internet (34%), compreensão do impacto das TICs no desenvolvimento de serviços e produtos (18%) e compreensão de questões jurídicas e de copyright (18%);
- d) relacionam as ferramentas, principalmente às seguintes habilidades: aprender rapidamente (28%), organizar sistemas de forma lógica (21%) e tomar decisões (19%).

Os resultados demonstram que os bibliotecários públicos 2.0 aprendem a utilizar as ferramentas web 2.0 de maneira informal. Tal resultado pode ser reflexo da falta de

preparo das escolas que de Biblioteconomia. Tal afirmação vai ao encontro das pesquisas de Aharony (2008) e Passareli (2009).

Quanto às competências, as mais citadas relacionam-se ao conhecimento e à compreensão da Internet e ao impacto das TICs, no desenvolvimento de serviços e produtos. Em relação às habilidades, a mais citada foi a necessidade de aprender rapidamente.

Tudo indica que há necessidade do profissional adequar-se aos novos padrões de serviços fornecidos pelas ferramentas web 2.0. Nessa conjuntura, os profissionais tem capacidade de decidir quais ferramentas utilizar, de analisar as oportunidades, e escolher as ferramentas mais adaptadas aos serviços.

Segundo Barreto (2011, p. 35), o trabalho dos bibliotecários, no ambiente virtual modificou-se. Para este autor, é imprescindível que esse profissional seja colaborativo, orientado pelo conhecimento, transparente, informal, focado na construção de conhecimento, no espaço de trabalho virtual e no aprendizado por meio de fóruns de discussão.

Para Barreto (2011, p. 34) tais mudanças ficaram mais acentuadas a partir de 1995, quando se observou uma mudança de “tempo no mercado de trabalho”. A partir dessa data, segundo ele, o trabalho do bibliotecário acontece através da colaboração no ciberespaço, da ideia de instantaneidade, da gestão colaborativa, da mediação da informação virtual e da necessidade de ter fluência digital.

Tabela 18 - Habilidades bibliotecários públicos 2.0 relacionadas às ferramentas web 2.0.

HABILIDADES (respostas múltiplas)	n	Administrar conflitos		Aprender rapidamente		Identificar problemas		Organizar sistemas de forma lógica		Tomar decisões		Trabalhar com situações ambíguas	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Blogs</i>	14	5	36	11	79	8	57	10	71	11	79	6	43
Redes sociais	14	9	64	13	93	10	71	7	50	13	93	10	71
Marcador Social	12	1	8	7	58	3	25	9	75	6	50	1	8
Compartilhadores multimídia	11	2	18	9	82	5	45	8	73	8	73	5	45
Disseminadores de conteúdo	11	-	-	8	73	-	-	5	45	1	9	1	9
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica	9	2	22	7	78	2	22	7	78	4	44	3	33
Folksonomia; tagsonomia	8	2	25	7	88	3	38	4	50	5	63	3	38
<i>Podcasts</i>	8	-	-	7	88	2	25	3	38	3	38	1	13
<i>Mashup's</i>	7	1	14	6	86	1	14	3	43	3	43	1	14
<i>Wikis</i>	7	3	43	7	100	3	43	5	71	5	71	4	57
Catálogo social	6	1	17	4	67	2	33	6	100	1	17	1	17
Mensageiro instantâneo	6	3	50	5	83	3	50	-	-	3	50	3	50
Promoção social	6	1	17	4	67	1	17	3	50	2	33	1	17
Gestores de referência científica	4	-	-	2	50	1	25	2	50	2	50	1	25
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0	4	1	25	3	75	1	25	3	75	1	25	1	25
Total		31	8	100	28	45	12	75	21	68	19	42	12

F=Freqüência de respostas; %=frequência relativa.

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

4.4 PERCEPÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS WEB 2.0 DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

A **questão nove** analisou a repercussão dos serviços web 2.0. Para tal, foi utilizada uma questão aberta que permitiu que os sujeitos dessem suas opiniões quanto ao uso das ferramentas web 2.0. O quadro 12 apresenta uma síntese desses resultados.

No quesito de **avaliação positiva da repercussão dos serviços web 2.0** na biblioteca os bibliotecários citaram:

Quadro 12 - Repercussão dos serviços web 2.0 na biblioteca pública 2.0.

Respostas dos bibliotecários	Frequência
Interação com os usuários	8
Proximidade com os usuários	6
Comunicação	6
Colaboração	4
Orientação aos usuários	3
Aperfeiçoamento na prestação de serviços	2
Atendimento das necessidades dos usuários	2
Melhor disseminação dos serviços	2
Maior acessibilidade dos serviços	1
Flexibilidade	1
Disseminação de conteúdo	1
Visibilidade da biblioteca	1
Harmonia na relação com a informação	1
Modernização dos serviços	1
Soluções de baixo custo	1

Fonte: Dados obtidos a partir das respostas do questionário.

Entre os itens mais citados, observa-se que seis têm enfoque nos usuários e cinco abordam a melhoria na prestação de serviços. Os bibliotecários enfatizam que é necessário ter uma maior interação, comunicação e colaboração com os usuários.

Segundo Casey e Savastinuk (2006), Mannes (2006), Kroski (2007) e Margaix Arnal, (2007) o comportamento dos usuários na rede significa mudanças na oferta de serviços das bibliotecas e no relacionamento com os usuários. Os autores acreditam que as ferramentas web 2.0, têm seu foco na interação com os usuários, na melhoria do relacionamento e na integração entre os serviços criados virtualmente com a colaboração dos usuários.

Nesse sentido, para os bibliotecários que responderam à pesquisa, as ferramentas web 2.0 permitem:

- a) ver como facilitadora a proximidade com o cliente, uma ótima ferramenta para entender suas necessidades e um ótimo meio de comunicação (B1);
- b) aproximar os usuários da instituição e permitir uma comunicação mais direta (E1);
- c) [ter] uma relação harmoniosa com a informação, uma melhor transmissão de conteúdos, um diálogo com os usuários dando visibilidade para a biblioteca e as suas atividades (E2);
- d) colaborar e interagir com os outros de uma nova maneira (EU2);
- e) interagir de uma maneira mais nova e pessoal com nossos usuários (C1);
- f) conectar-nos com a comunidade (EU3);
- g) conseguir alcançar as pessoas virtualmente e a colaborar com elas (RU2);
- h) atingir nossos usuários onde estão, ou seja, virtualmente e interagir melhor com eles (C2 e RU1);
- i) uma maior conexão da biblioteca com sua comunidade, isto é, os usuários locais e potenciais, e outros profissionais (C3);
- j) maior conexão da biblioteca com seus usuários no espaço virtual, para interagir com eles, permitindo um papel mais importante e ampliando a audiência (RI1).

É possível observar que as respostas enfatizam a interação, a colaboração e a comunicação, essenciais no ambiente da biblioteca 2.0. Casey (2005) considera que é primordial estar onde os usuários estão. Além disso, os bibliotecários afirmam que as ferramentas web 2.0 trazem melhorias, auxiliando a ampliar o uso dos serviços e o número de usuários:

- k) maior engajamento com as pessoas que não frequentam a biblioteca física. Com isso, atingimos uma audiência maior. As mídias sociais fornecem uma solução eficaz, capaz de manter as pessoas atualizadas compartilhando informações sobre os serviços que prestamos (RU3);
- l) a implantação de novos recursos de interação com os usuários tem permitido atender melhor as suas necessidades e aperfeiçoar nossa prestação de serviços (B2);
- m) a disseminação dos serviços, dá uma imagem de modernidade, de acessibilidade, flexibilidade, informa e orienta os usuários (E3);
- n) é uma forma nova e importante de levar nossos serviços à comunidade (D1);

Os participantes da pesquisa mencionaram ainda o comportamento dos usuários quanto às ferramentas web 2.0 indispensáveis na implantação dos serviços web 2.0:

- o) nossos usuários sempre sabem mais do que os funcionários (EU1).

No quesito **avaliação negativa da repercussão dos serviços web 2.0** na biblioteca, os bibliotecários informaram que:

- a) há pouca participação, que caracteriza a web 2.0; (E1)
- b) a web não pressupõe nada; ser usuário de serviços 2.0 não significa oferecer melhores serviços aos cidadãos; (E2)
- c) nosso usuário médio não utiliza as redes sociais (usuários de terceira idade) e não sabemos quem as utiliza; (E3)
- d) há uma pequena parcela da audiência que está “impressionada” pela rede (EU1).

As afirmações são bastante diversificadas. Se por um lado, os entusiastas enfatizam a importância dos serviços, por outro, verifica-se que para um dos sujeitos, o uso das ferramentas web 2.0, não necessariamente, implica no aumento do uso dos serviços. Para outro, a adoção das ferramentas web 2.0, não necessariamente, implica em melhores serviços, e ainda, há a ideia que os usuários estão impressionados com as ferramentas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atuais formas de comunicação e disseminação da informação influenciam a atuação dos profissionais. Os índices expressivos de usuários na rede são um sinalizador da necessidade de uma nova postura dos bibliotecários nesse novo ambiente de trabalho.

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar as bibliotecas públicas 2.0 para levantar os serviços prestados, o perfil e a percepção dos bibliotecários. Em uma realidade onde a tecnologia está onipresente, há um número expressivo de pessoas conectadas à rede por meio de diferentes ferramentas web 2.0, que auxiliam o trabalho dos bibliotecários.

As bibliotecas públicas têm um papel fundamental na sociedade como transformadoras da realidade dos cidadãos. Espera-se que esta pesquisa tenha contribuído para o avanço da temática, no que concerne essas unidades de informação.

A partir deste trabalho foi possível demonstrar, nas unidades de informação dos países analisados, a importância que os bibliotecários públicos 2.0 atribuem ao uso das ferramentas web 2.0 nos serviços.

Os resultados da pesquisa refletem um contexto determinado, a realidade das bibliotecas públicas do Brasil, Canadá, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, Reino Unido e República da Irlanda, em 2012. Por essa razão, não devem ser generalizados. Espera-se que sejam úteis para pesquisas futuras.

Levando-se em consideração esses aspectos, o perfil dos bibliotecários que utilizam as ferramentas web 2.0 nas bibliotecas públicas analisadas é predominante feminino, tem mais de 30 anos, formação em Biblioteconomia e mestrado em Ciência da Informação.

Os bibliotecários que atuam em cargos de chefia há mais de 12 anos nas bibliotecas públicas analisadas são os profissionais que utilizam com maior frequência as ferramentas web 2.0.

Levando-se em consideração esses aspectos podemos inferir que o tempo de atuação na biblioteca pública e as funções de maior responsabilidade, influenciam no uso de tecnologias nos serviços em bibliotecas públicas.

Apesar de boa parte das bibliotecas públicas utilizarem as ferramentas da web 2.0 a partir de 2006, um pequeno grupo de unidades, iniciou seu uso a partir de 2000.

Esses resultados têm conseqüências para o reconhecimento da biblioteca pública como instituição formadora de usuários.

Quanto à identificação dos serviços prestados nas bibliotecas públicas 2.0, são utilizadas quatorze ferramentas web 2.0. Por outro lado, os resultados da pesquisa

indicam que não há resistência quanto ao uso das ferramentas web 2.0 nos serviços dessas unidades.

Os profissionais utilizam as ferramentas com a finalidade de publicação de conteúdo, acesso de conteúdo, criação de conteúdo e consumo de conteúdo, diariamente, em sua maioria.

Os bibliotecários públicos 2.0 das bibliotecas analisadas aprenderam a utilizar as ferramentas web 2.0 informalmente. Tais resultados sugerem a necessidade de inclusão desse na formação dos bibliotecários. Por meio dos resultados desta pesquisa foi identificadas lacunas quanto ao perfil dos profissionais, com enfoque na formação, corroborando com outras pesquisas da área, conforme apresentado na fundamentação teórica.

Em relação à percepção dos bibliotecários, com relação às atitudes, competências e habilidades dos profissionais, observou-se que o entendimento dominante a respeito do perfil do bibliotecário público 2.0 relaciona-se com atitudes, conhecimento tecnológico e facilidade e rapidez de aprendizado.

Com relação às atitudes verificou-se que há maior relação entre atitudes pessoais com as ferramentas web 2.0. A adaptabilidade, a autoconfiança e a criatividade foram citadas, além da ética e da postura investigativa.

Quanto às competências, foi evidenciado o aumento de conhecimento de itens relacionados à Internet, mostrando-se predispostos a aperfeiçoar suas atividades com novas ferramentas de trabalho.

No que diz respeito às habilidades ligadas ao uso das ferramentas web 2.0, são citadas, a necessidade de aprender rapidamente, de organizar sistemas de forma lógica e de tomar decisões com maior frequência.

E por fim, observou-se que os autores da Ciência da Informação, citam como importantes as seguintes atitudes: saber lidar com contradições e conflitos; ser ético, ser flexível, ser proativo, resiliente e ter criatividade, atitudes essas, mencionadas pelos participantes da pesquisa.

Com relação aos benefícios do uso das ferramentas web nos serviços, os bibliotecários citaram o relacionamento dos usuários e o aprimoramento dos serviços. Esses profissionais afirmaram também que a web 2.0 auxilia a disseminação da informação, o relacionamento com usuários atuais e potenciais, ampliando a área de atuação da biblioteca.

Tais ferramentas foram percebidas como itens que contribuem para a estrutura dos serviços de informação oferecidos remotamente aos usuários. Por outro lado, os profissionais respondentes da pesquisa apontam que somente o uso de tais ferramentas não justifica melhores serviços tampouco aumento no uso dos mesmos.

Também, pode-se constatar que não há resistência quanto ao aprimoramento dos serviços, uma vez que os bibliotecários compreendem as ferramentas web 2.0, como ajuda no atendimento aos usuários ampliando o relacionamento com eles.

Esses profissionais parecem estar conscientes das mudanças de atuação, resultantes do uso das tecnologias, e da necessidade de aprimorar os serviços. Os resultados evidenciam ainda que o uso das tecnologias permite aos bibliotecários maior engajamento com a comunidade de usuários.

Como relação às consequências do uso das ferramentas web 2.0 nos serviços das bibliotecas públicas, verifica-se que esse uso permite aos bibliotecários maior engajamento com a comunidade.

De igual forma, esse uso amplia seu espaço de atuação, permitindo melhores resultados nos serviços. Cabe aos bibliotecários, analisar as oportunidades resultantes do uso dessas ferramentas na prestação de serviços.

Como sugestões para futuros estudos, enfatizamos a necessidade de:

- a) estudos qualitativos que possam explorar a atuação dos bibliotecários em unidades de informação que utilizam ferramentas 2.0, com vistas a analisar as mudanças ocorridas em seu ambiente de trabalho;
- b) estudos em bibliotecas especializadas, comunitárias e universitárias, visando conhecer as diferenças entre os diferentes perfis profissionais;
- c) estudos específicos sobre a realidade brasileira, visando identificar as bibliotecas públicas 2.0 e os perfis de seus profissionais;
- d) análises do comportamento dos profissionais e sua interação com os usuários nas mídias sociais.

As bibliotecas públicas têm um papel fundamental na sociedade como transformadoras da realidade dos cidadãos. Espera-se, que esta pesquisa tenha contribuído para o avanço da temática, no que concerne essas unidades de informação.

REFERÊNCIAS

- ABRAM, S. Web 2.0 - huh?! Library 2.0, librarian 2.0. **Information Outlook**, Alexandria, v. 9, n. 12, p. 44–46, dez. 2005.
- AHARONY, N. Web 2.0 in U.S. LIS Schools: are they missing the boat?. **Ariadne**, Bath, v. 54, Não paginado, jan. 2008.
- _____. Web 2.0 use by librarians. **Library & Information Science Research**, v. 31, p. 29-37, jan. 2009.
- AL-DAIHANI, S. Perceptions of academic librarians in Kuwait of library 2.0. **Digest of Middle East Studies**, Kuwait City, v. 18, n. 2, p. 27-39, 2009.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. ALA.org. ALA Accredited Programs. Directory of ALA-Accredited Master's Programs in Library and Information Studies. **Guidelines for choosing a Master's Program in Library and Information Studies**. Chicago, [2012]. Disponível em: <<http://www.ala.org/accreditedprograms/directory/howtochoose>>. Acesso em: 20 mar. 2012.
- ANANIADOU, K.; CLARO, M. 21st Century Skills and Competences for New Millennium Learners in OECD Countries. **OECD Education Working Papers**, Paris, n. 41, p. 1-34, dec. 2009.
- BALLING, G.; HENRICHSEN, L. A.; SKOUVIG, L. Digital reading groups: renewing the librarian image. **New Library World**, Bingley, v. 109, n. 1/2, p. 56-64, 2008.
- BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 6. ed.rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.
- BARRETO, A. Mídias sociais e mercado de trabalho. In: SEMANA DA ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, 2011, Rio de Janeiro. **[Trabalhos Apresentados]**. Rio de Janeiro, nov. 2011. 50 slides: color. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/71481426/Emprego-2-0-trabalho-e-midias-sociais>>. Acesso em: 29 nov. 2011.
- BAUMAN, Z. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1999.
- _____. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2001.
- BEVERIDGE, S.; WEBER, S.; BEVERIDGE, A. A. **Librarians in the U.S. from 1880-2009: an analysis using 120 years of census data**. Oxford: Oxford University Press, aug. 2011. Disponível em: <http://fds.oup.com/www.oup.com/pdf/uk/illuminea/WEB_Illuminea_ISSUE-7.pdf>. Acesso em: 11 jan. 2012.
- BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. Departamento de Processos Técnicos. Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro, 2000. (Documentos técnicos; 6).
- _____. Secretaria de Articulação Institucional. Diretoria de Livro, Leitura e Literatura. Fundação Biblioteca Nacional. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais: estudo quantitativo: principais resultados**. Brasília, 30 abr. 2010. 135 slides: color. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/2010/04/30/primeiro-censo-nacional-das-bibliotecas-publicas-municipais/>>. Acesso em: 21 mar. 2012.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. **2612: profissionais da informação**. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 7 set. 2010.
- BROADY-PRESTON, J. Professional education, development and training in a web 2.0 environment: a case study of the UK. **New Library World**, Bingley, v. 110, n. 5/6, p. 265-279, 2009.
- BRYANT, J.; POUSTIE, K. **Competencies needed by public library staff**. Gütersloh: Bertelsmann Foundation, 2001.
- BURKE, P. **Uma história social da mídia: de Gutenberg à Internet**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2004.
- CARMELLO, E. **Resiliência: a transformação como ferramenta para construir empresas de valor**. São Paulo: Gente, 2008.

- CARVALHO, K. de. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, out. 2002.
- CASEY, M. E.; SAVASTINUK, L. C. Library 2.0: Service for the next-generation library. **Library Journal**, Harlan, 2006.
- CASTELLS, M. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.
- _____. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- _____. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, D. (Org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Niterói: Record, 2005. p. 255-287.
- CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS. Home. Jobs and careers. Qualifications. Academic qualifications. **Courses in library and information studies currently accredited by CILIP**. London, 2012. Disponível em: <<http://www.cilip.org.uk/jobs-careers/qualifications/accreditation/Pages/default.aspx>>. Acesso em: 20 mar. 2012.
- CHAWNER, B. Spectators, not players: information managers' use of Web 2.0 in New Zealand. **The Electronic Library**, Bingley, v. 26, n. 5, p. 630-649, 2008.
- CHOWDHURY, G.; POULTER, A.; McMENEMY, D. Public Library 2.0: towards a new mission for public libraries as a "network of community knowledge". **Online Information Review**, v. 30, n. 4, 2006, p. 454-460.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. 15 anos do CGI.br: a evolução da Internet no Brasil. **Revista .BR**, São Paulo, ano 2, ed. 3, 2010b. Disponível em: <<http://www.cgi.br/publicacoes/revista/edicao03/cgibr-revistabr-ed3.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2010.
- _____. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**. São Paulo, 2010a.
- _____. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**: 2005-2009. São Paulo, 2010c.
- CORMODE, G.; KRISHNAMURTHY, B. Key differences between Web 1.0 and Web 2.0. **First Monday**, Illinois, v. 13, n. 6, jun. 2008.
- CULLEN, J. Professionalizing knowledge sharing and communications. **Business Information Review**, Londres, v. 25; n. 1, p. 53-57, 2008.
- CUNHA, M. F. V. da. **O profissional da informação**: formação e mercado de trabalho. São Paulo: APB, 2000. v. 1. 13 p.
- DEBORD, G. **A sociedade do espetáculo**: comentários sobre a sociedade do espetáculo. Rio de Janeiro: Contraponto, 1998.
- DE MASI, D. Progresso em forma de crise. In: _____. **O futuro do trabalho**. Rio de Janeiro: J. Olympio, 2003. cap. 11.
- DINIZ, M. Desprofissionalização, proletarização: declínio das profissões?. In: _____. **Os donos do saber**: profissões e monopólios profissionais. Rio de Janeiro: Revan, 2001. cap. 3. p. 39-47.
- DODEBEI, V. Patrimônio e memória digital. **Morpheus**, Rio de Janeiro, ano 4, n. 08, 2006.
- ETHOS. **Saiba mais sobre pesquisa**. Curitiba, 2006. Disponível em: <<http://www.ethos.com.br/saiba.swf>>. Acesso em: 25 jul. 2011.
- FERNANDEZ-VILLAVICENCIO, N. G. Bibliotecarios 2.0. In: JORNADAS ESPANOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 10., Santiago de Compostela, maio 2007. **Anais ...** Santiago de Compostela: FESABID, 2007. Não paginado.
- FERREIRA, F. et al. Information professionals in Brazil: core competencies and professional development. **Information Research**, Lund, v. 12, n. 2, 2007.

FREIDSON, E. As profissões são necessárias?. In: _____. **Renascimento do profissionalismo**: teoria, profecia e política. São Paulo: Edusp, 1998. cap. 9

_____. Para uma análise comparada das profissões: a institucionalização do discurso e do conhecimento formais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 11, n. 31, p. 141-154, jun. 1996.

GALDO, A. **Web 2.0 e colaboração científica**: análise do uso científico-acadêmico por docentes de pós-graduação stricto sensu em Ciência da Informação no Brasil. 2010. 154 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

GARRISON, D. **Apostles of culture**: the public librarian and American society, 1876-1920. New York: Macmillan Information, 1979.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. La función educativa de bibliotecas y bibliotecarios en el contexto de las tecnologías participativas de la web Social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.2, n.1, p. 51-71, jun. /jul. 2008b.

_____. A. Las metáforas sobre el mundo de la información y los bibliotecarios. **El profesional de la información**, Barcelona, v. 17, n. 3, p. 340-343, maio/jun. 2008a.

GUIMARÃES, J. A. C. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 124-137, jan./abr. 1997.

HAMMOND, S. Public Library 2.0: Culture Change?. **Ariadne**, Bath, v. 64, Não paginado, jul. 2010. Disponível em: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue64/hammond>>. Acesso em: 1 abr. 2012.

HINCHCLIFFE, D. Why all the fuss about web 2.0?. **Infonomics**, Maryland, v. 24, n. 1, jan./feb. 2010.

IBOPE. Notícias. Internet. IBOPE Media - Área: Artigos. **As diversas idades nas redes sociais**. [São Paulo], 23 nov. 2011. Não paginado. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=6&proj=PortalIBOPE&pub=T&nome=ho_me_materia&db=cald&docid=87FF2A009DAE8D898325795100554C9E>. Acesso em: 17 dez. 2011.

IFLA. **Alexandria Manifesto on Libraries**: the Information Society in Action. Alexandria, 2005.

IFLA. **Manifesto sobre a Internet**. Glasgow: Sida, 2002.

KROSKI, E. The social tools of web 2.0: opportunities for academic libraries. **Association of College & Research Libraries**, Chicago, v. 44, n. 12, p. 2011-2021, 2007.

LÉVY, P. **A conexão planetária**: o mercado, o ciberespaço, a consciência. São Paulo: Ed. 34, 2001.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999. 264 p.

_____. **O que é virtual**. São Paulo: 34, 1996. 160 p.

_____. Pela ciberdemocracia. In: MORAES, Denis (Org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Niterói: Record, 2005. p. 367-384.

LIBBY, D. **RSS 0.91 Spec**, revision 3. Netscape Communications. 10 jul. 1999. Disponível em: <<http://web.archive.org/web/20001204093600/http://my.netscape.com/publish/formats/rss-spec-0.91.html>>. Acesso em: 2 fev. 2012.

LIBRARY AND ARCHIVES CANADA. Canadian Libraries and Librarianship. **Canadian Library Education**. Victoria, 2007. Disponível em: <http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/lac-bac/cdn_libraries-ef/www.lac-bac.gc.ca/6/7/s7-2500-e.html>. Acesso em: 20 mar. 2012.

MAHMOODI, S; KING, G. Identifying competencies and responsibilities of top management teams in public libraries. **Minnesota Libraries**, n.1-2, aut./win. 1991/1992, p. 26-32.

MANNES, J. M. Library 2.0 theory: web 2.0 and its implications for libraries. **Webology**, Tehran, v. 3, n. 2, jun. 2006.

MANSO RODRÍGUEZ, R. A.; LORENZO RODRÍGUEZ, M. Bibliotecas, bibliotecarios y usuarios: una aproximación a los desafíos y oportunidades en un mundo 2.0. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN, 20., Havana, 2008. **Anais ...** Havana: IDICT, 2008. Não paginado.

MARCHIORI, P. Que profissional queremos formar para o século XXI – graduação. **Informação&Informação**, Londrina, v. 1, n. 1, p.27-34, jan./jun. 1996.

MARCOS, M. C. **La biblioteca en la web 2.0**. Barcelona: DuocUC, 2009.

MARGAIX ARNAL, D. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, deficiones y retos para las bibliotecas actuales. **El profesional de la información**, Barcelona, v. 16, n. 2, p. 95-106, mar./abr. 2007.

MARGAIX ARNAL, D. **Informe APEI sobre web social**. Astúrias: APEI, 2008.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

MATTELART, A.; MATTELART, M. **História das teorias da comunicação**. São Paulo: Loyola, 1999.

MILLER, P. Web 2.0: Building the New Library. **Ariadne**, Bath, n. 45, oct. 2005.

MINIWATTS. **Internet World Stats**: usage, population statistics. Bogotá, 2011. Disponível em: <<http://www.Internetworldstats.com/>>. Acesso em: 10 jan. 2011.

MOREIRO GONZÁLEZ, J.A. Mercado de trabajo y competencias profesionales en Biblioteconomía y Documentación: técnicas aplicables a su investigación. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v.8, n.1, 1998.

MUELLER, S. P. M. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 17, n. 1, Não paginado, jan./jun. 1989.

MURUGESAN, S. Understanding Web 2.0. **IT PRO**, Washington, v. 9, n. 4, p. 34-41, 2007.

NIELSEN. Global. Media + Entertainment. Nielsen News. Online + Mobile. **Led by Facebook, Twitter, Global Time Spent on Social Media Sites up 82% Year over Year**. New York, 22 jan. 2010a. Disponível em: <<http://blogs.nielsen.com/nielsenwire/global/led-by-facebook-twitter-global-time-spent-on-social-media-sites-up-82-year-over-year/>>. Acesso em: 10 mar. 2011.

_____. Global. Media + Entertainment. Nielsen News. Online + Mobile. **Social Networks/Blogs Now Account for One in Every Four and a Half Minutes Online**. New York, 15 jun. 2010b. Disponível em: <<http://blogs.nielsen.com/nielsenwire/global/social-media-accounts-for-22-percent-of-time-online/>>. Acesso em: 10 mar. 2011.

_____. News & Insights. Reports & Downloads. **State of the Media**: the social media report – Q3 2011. New York, 2011. 15 slides. color. Disponível em: <<http://blogs.nielsen.com/nielsenwire/social/>>. Aceso em: 21 jan. 2011.

OHIRA, M. L. B.; PRADO, N. S.; SCHMIDT, L. Profissional da informação no limiar do século XXI: enfoque nos periódicos brasileiros em biblioteconomia e ciência da informação (1995/2002). **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 9, n. 17, n. 17, p. 34-58, 1º sem. 2004.

O'REILLY, T. **What is Web 2.0**: design patterns and business models for the next generation of software. [S.l.], 2005. Disponível em: <<http://www.oreilynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 5 maio 2010.

ROYAL SCHOOL OF INFORMATION AND INFORMATION SCIENCE. About us. Education Research. Library Study Environment. **Education**. Copenhagen, [2012]. Disponível em: <<http://www.iva.dk/english/education>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

RUTHERFORD, L. L. Public libraries; Innovation; Internet; Computer software; Social networks. **Library Hi Tech**, v. 26, n. 3, 2008, p. 411-423.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Departamento de assuntos econômicos e sociais. Divisão da população. **World population to 2300**. New York: United Nations, 2004. Disponível em: <<http://www.un.org/esa/population/publications/longrange2/WorldPop2300final.pdf>>. Acesso em: 11 jan. 2011.

_____. União Internacional das Telecomunicações. Divisão de estatísticas e informações sobre o mercado. Serviço de desenvolvimento de telecomunicações. **The world in 2010**. 8 p. Geneva: ITU, 2011. Disponível em: <<http://www.itu.int/ITU-D/ict/material/FactsFigures2010.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2011.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO. **Web Participativa**: conteúdos criados pelos utilizadores: web 2.0, wikis e redes sociais. Paris: OCDE, OCDE, 2007.

PARTRIDGE, H.; LEE, J.; MUNRO, C. Becoming "Librarian 2.0": the skills, knowledge, and attributes required by library and information science professionals in a web 2.0 world (and beyond). **Library Trends**, Baltimore, v. 59, n.1/2, p. 315-335, 2010.

PARTRIDGE, H. et al. The contemporary librarian: skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies. **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 32, n. 4, p. 265–271, out. 2010.

PASSARELLI, B. O bibliotecário 2.0 e a emergência de novos perfis profissionais. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 6, nov./dez., 2009.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na web 2.0. **E-Compós**, Brasília, v.9, p. 1-21, 2007.

SANTOS, J. P. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação&Informação**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 5-13, jan./jun. 1996.

SILVA, E. L. da; CUNHA, M. F. V. da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 1994**. [S.l.]: 3 nov. 1994. Disponível em: <<http://archive.ifa.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 19 abr. 2012.

UNIVERSIDADE DE GRANADA. Facultad de Comunicación y Documentación. **Antecedentes históricos de la formación de bibliotecarios en España**. Granada, [2010]. Disponível em: <http://www.ugr.es/~fbd/Informacion_centro/Antecedentes.htm>. Acesso em: 19 mar. 2012.

VALENTIM, M. L. P. Formação: Competências e habilidades do profissional da informação. In: _____. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.

VÁLLEZ, M.; MARCOS, M. C. Las bibliotecas en un entorno Web 2.0. **Hipertext.net**, Barcelona, n. 7, maio 2009.

VAZ, P. Esperança e excesso. In: PARENTE, A. (Org.). **Tramas da rede**: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas de comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2004. p. 189-208.

WEBJUNCTION. **Competency Index for the Library Field**. Ohio: Online Computer Library Center, 2009.

WOLTON, D. Pensar a Internet. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. (Orgs.). **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário. Porto Alegre: Sulina, 2004. p. 149-156.

WORTHAM, J. After 10 years of blogs, the future's brighter than ever. **Wired**. Entertainment: The Web. 17 dec. 2007. Disponível em: <http://www.wired.com/entertainment/theweb/news/2007/12/blog_anniversary>. Acesso em: 2 fev. 2012.

APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido

Este questionário faz parte da pesquisa **Percepção dos bibliotecários de bibliotecas públicas sobre os serviços web 2.0.**, realizada pela mestrande Thais Xavier Garcia sob a orientação da Professora Miriam Figueiredo Vieira da Cunha. Esta pesquisa tem como objetivo a produção de dissertação de mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina e tem o apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Seu objetivo é traçar a percepção do bibliotecário que atua em bibliotecas públicas 2.0. Ressalta-se que as informações serão utilizadas para fins de tabulação dos dados, portanto anônimas. Os dados obtidos serão divulgados de maneira a não permitir sua identificação. Agradeço antecipadamente a sua colaboração e me coloco à disposição para o esclarecimento de dúvidas, através do *e-mail*: thaisufsc.biblio@gmail.com

Declaro que entendi os objetivos da pesquisa e concordo em participar. Se concordar em participar, por favor, responda em 15 dias.

TERM OF INFORMED AND VOLUNTARY CONSENTMENT

This questionnaire is part of the research **Public librarians' perception about web 2.0 services**, conducted by Thais Xavier Garcia under the supervision of the Professor Miriam Figueiredo Vieira da Cunha. The aim of this research is to produce a dissertation in the Post-graduate Master Programme in Information Science at the Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil, and has the financial support of the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). The purpose of this research is to trace and describe the perception of the librarian who works in public libraries 2.0. The information gathered will be used for data tabulation purposes, therefore anonymous. The data obtained shall be disclosed in a manner which does not permit your identification. Thank you in advance for your cooperation in answering this questionnaire. If you have any queries regarding this survey, please contact me at thaisufsc.biblio@gmail.com: thaisufsc.biblio@gmail.com

I declare that I understand the aims of the research and I agree to participate. If you agree to participate, please answer within two weeks.

TÉRMINO DE CONSENTIMIENTO LIBRE Y VOLUNTARIO

Este cuestionario es parte de la investigación **Percepción de los bibliotecarios que trabajan en las bibliotecas públicas en la web services 2.0.**, realizada por Thais Xavier García bajo la orientación de la profesora Miriam Figueiredo Vieira da Cunha. Esta investigación tiene como objetivo la producción de disertación en el Programa de Posgrado en Ciencias de la Información de la Universidade Federal de Santa Catarina con el apoyo financiero de la Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). El objetivo de la investigación es rastrear la percepción del bibliotecario que trabaja en bibliotecas públicas 2.0. La información se utilizará para fines de tabulación de datos, de forma anónima, y por lo tanto los datos obtenidos se tratarán de manera que bajo ningún motivo permitan su identificación. Gracias por su colaboración y quedamos a vuestra disposición para aclarar dudas en e-mail: thaisufsc.biblio@gmail.com

Declaro que entiendo totalmente los objetivos de la investigación y estoy de acuerdo en participar. Si concuerda en participar, por favor, si posible responda en 15 días.

APÊNDICE B – Questionário

PERCEPÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS SOBRE OS SERVIÇOS WEB 2.0

Parte 1: Identificação

Este questionário tem 9 questões e está dividido em 4 seções: identificação; uso das atividades; identificação de atitudes, competências e habilidades e percepção da repercussão dos serviços web 2.0 na sua biblioteca. Agradeço a colaboração e estou à disposição para o esclarecimento de dúvidas, através do e-mail: thaisufsc.biblio@gmail.com

1) Identificação e caracterização:

País: _____

Idade:

☐ de 20 a 29 anos

☐ de 30 a 39 anos

☐ de 40 a 49 anos

☐ de 50 a 59 anos

☐ mais de 60 anos

Gênero:

☐ Feminino

☐ Masculino

Formação: _____

Indique o maior nível de formação acadêmica:

☐ Graduação

☐ Especialização

☐ Mestrado

☐ Doutorado

☐ Pós Doutorado

Função: _____

Tempo de trabalho na instituição: _____

Data de implantação dos serviços web 2.0 na biblioteca: _____

Parte 2: Serviços da biblioteca que utilizam ferramentas web 2.0

2) Selecione as ferramentas web 2.0 utilizadas na sua biblioteca:

☐ Blogs

☐ Catalogação social (Library Thing)

☐ Compartilhadores multimídia (YouTube, Flickr, Slide Share)

☐ Disseminadores de conteúdo (ATOM, RSS)

☐ Folksonomia; tagsonomia

☐ Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica (Google maps)

☐ Gestores de referência científica (Citeulike, Connotea, 2collab)

☐ Marcador Social (Delicious)

☐ Mashup's (Netvibe, Igoogle)

☐ Mensageiro instantâneo (Meebome)

☐ OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)

☐ Podcasts

☐ Promoção social (Digg)

☐ Redes sociais (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)

☐ Wikis

☐ Outras, quais?

3) Indique o objetivo de utilização em sua biblioteca das ferramentas web 2.0:

	Publicação de conteúdo	Consumo de conteúdo	Acesso de conteúdo	Criação de conteúdo	Outros
Blogs					
Catalogação social (Library Thing)					
Compartilhadores multimídia (YouTube, Flickr, Slide Share)					
Disseminadores de conteúdo					

(ATOM, RSS)					
Folksonomia; tagsonomia					
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica (Google maps)					
Gestores de referência científica (Citeulike, Connotea, 2collab)					
Marcador Social (Delicious)					
Mashup's (Netvibe, Igoogle)					
Mensageiro instantâneo (Meebome)					
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)					
Podcasts					
Promoção social (Digg)					
Redes sociais (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)					
Wikis					

3.1 Caso a ferramenta utilizada não esteja na lista acima, por favor, indique a ferramenta e a o objetivo de sua utilização (publicação de conteúdo; consumo de conteúdo; acesso de conteúdo; criação de conteúdo, outros).

4) Indique a frequência de utilização em sua biblioteca das ferramentas web 2.0:

	Diariamente	Duas ou três por semana	Uma vez por semana	Quinzenalmente	Mensalmente	Outra frequência
Blogs						
Catálogo social (Library Thing)						
Compartilhadores multimídia (YouTube, Flickr, Slide Share)						
Disseminadores de conteúdo (ATOM, RSS)						
Folksonomia; tagsonomia						
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica (Google maps)						
Gestores de referência científica (Citeulike, Connotea, 2collab)						
Marcador Social (Delicious)						
Mashup's (Netvibe, Igoogle)						
Mensageiro instantâneo (Meebome)						
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)						
Podcasts						
Promoção social (Digg)						
Redes sociais (Facebook, Beebo,						

Slide Share)											
Disseminadores de conteúdo (ATOM, RSS)											
Folksonomia; tagsonomia											
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica (Google maps)											
Gestores de referência científica (Citeulike, Connotea, 2collab)											
Marcador Social (Delicious)											
Mashup's (Netvibe, Igoogle)											
Mensageiro instantâneo (Meebom e)											
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)											
<i>Podcasts</i>											
Promoção social (Digg)											
Redes sociais (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)											
<i>Wikis</i>											

7) Identifique as competências que percebe como necessárias para operar a ferramentas abaixo relacionadas:

	Análise de documentos eletrônicos	Capacidade de identificar e recuperar informações em fontes eletrônicas	Compreensão de questões jurídicas e de copyright	Compreensão do impacto das TICs no desenvolvimento de serviços e produtos	Conhecimento e compreensão da Internet
--	--	--	---	--	---

<i>Blogs</i>					
Catálogo social (Library Thing)					
Compartilhadores multimídia (YouTube, Flickr, Slide Share)					
Disseminadores de conteúdo (ATOM, RSS)					
Folksonomia; tagsonomia					
Georeferência, Geolocalização, Marcação geográfica (Google maps)					
Gestores de referência científica (Citeulike, Connotea, 2collab)					
Marcador Social (Delicious)					
Mashup's (Netvibe, Igoogle)					
Mensageiro instantâneo (Meebome)					
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)					
<i>Podcasts</i>					
Promoção social (Digg)					
Redes sociais (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)					
<i>Wikis</i>					

8) Identifique as habilidades que percebe como necessárias para operar a ferramentas abaixo relacionadas:

	Administrar conflitos	Aprender rapidamente	Identificar problemas	Organizar sistemas de forma lógica	Tomar decisões	Trabalhar com situações ambíguas
<i>Blogs</i>						
Catálogo social (Library Thing)						
Compartilhadores multimídia (YouTube, Flickr, Slide Share)						
Disseminadores de conteúdo (ATOM, RSS)						
Folksonomia; tagsonomia						
Georeferência,						

Geolocalização, Marcação geográfica (Google maps)						
Gestores de referência científica (Citeulike, Connotea, 2collab)						
Marcador Social (Delicious)						
Mashup's (Netvibe, Igoogle)						
Mensagem instantâneo (Meebome)						
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)						
<i>Podcasts</i>						
Promoção social (Digg)						
Redes sociais (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)						
<i>Wikis</i>						

PARTE 4 : Avaliação da repercussão dos serviços web 2.0 na sua Biblioteca

9) Assinale a sua percepção sobre a importância dos serviços Web 2.0 na sua biblioteca:

Máx. 130 caracteres

Foram importantes, porque: _____

Não foram importantes, porque: _____

PERCEPCIONES DE LOS BIBLIOTECARIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SERVICIOS WEB 2.0

Parte 1: Identificación

Este cuestionario tiene nueve preguntas y se divide en cuatro secciones: identificación, uso de las actividades, identificación de actitudes, competencias, habilidades y percepción de los bibliotecarios sobre los efectos e impacto de los servicios de web 2.0 en la biblioteca. Gracias por su colaboración y quedamos a vuestra disposición para aclarar dudas en el e-mail: thaisufsc.biblio@gmail.com

1) Identificación y caracterización:

País: _____

Edad:

☐ De 20 a 29 años

☐ De 30 a 39 años

☐ De 40 a 49 años

☐ De 50 a 59 años

☐ Más de 60 años

Género:

☐ Femenino

☐ Masculino

Formación: _____

Indique su mayor nivel de formación académica:

☐ Especialización

☐ Master

☐ Doctorado

☐ Post Doctorado

Función: _____

Tiempo de trabajo en la institución: _____

Fecha del inicio de utilización de los servicios Web 2.0 en la biblioteca: _____

Parte 2: Uso de las herramientas web 2.0 en la biblioteca

2) Seleccione las herramientas web 2.0 que se utiliza en la biblioteca:

☐ Blogs

☐ Catalogación Social (LibraryThing)

☐ Compartir los medios de comunicación (YouTube, Flickr, Slide Share)

☐ Difusión de contenidos (ATOM, RSS)

☐ Folksonomia; tagsonomia

☐ Georreferenciación, Ubicación geográfica, Geotagging (Google Maps)

☐ Gestor científico de referencia (CiteULike, Connotea, 2collab)

☐ Marcadores sociales (Delicious)

☐ Mashup's (Netvibe, Igoogle)

☐ Mensajero instantáneo (Meebome)

☐ OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)

☐ Podcasts

☐ Promoción social (Digg)

☐ Redes sociales (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)

☐ Wikis

☐ Otras, ¿cuales?

3) Indique el objetivo de la utilización en la biblioteca de las herramientas web 2.0:

	Publicación de contenidos	Consumo de contenidos	Acceso al contenido	Creación de contenidos	Otros
Blogs					
Catalogación Social (LibraryThing)					
Compartir los medios de comunicación (YouTube, Flickr, Slide Share)					
Difusión de contenidos (ATOM, RSS)					
Folksonomia; tagsonomia					
Georreferenciación, Ubicación geográfica, Geotagging (Google Maps)					
Gestor científico de referencia					

(CiteULike, Connotea, 2collab)					
Marcadores sociales (Delicious)					
Mashup's (Netvibe, Igoogle)					
Mensajero instantáneo (Meebome)					
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)					
Podcasts					
Promoción social (Digg)					
Redes sociales (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)					
Wikis					

3.1 Se una herramienta web 2.0 no aparece en la lista, por favor describa la herramienta y el objetivo de su utilización en la biblioteca (publicación de contenidos; consumo de contenidos; acceso al contenido; creación de contenidos, otros)

4) Indique la frecuencia de uso de las herramientas web 2.0

	Diario	Dos o tres a la semana	Una vez a la semana	Quincenal	Mensual	Otros
Blogs						
Catalogación Social (LibraryThing)						
Compartir los medios de comunicación (YouTube, Flickr, Slide Share)						
Difusión de contenidos (ATOM, RSS)						
Folksonomia; tagsonomia						
Georreferenciación, Ubicación geográfica, Geotagging (Google Maps)						
Gestor científico de referencia (CiteULike, Connotea, 2collab)						
Marcadores sociales (Delicious)						
Mashup's (Netvibe, Igoogle)						
Mensajero instantáneo (Meebome)						
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)						
Podcasts						
Promoción social (Digg)						
Redes sociales (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)						
Wikis						

4.1 Se una herramienta web 2.0 no aparece en la lista, por favor describa la herramienta y la frecuencia de uso, como se describió anteriormente (Diario; Dos o tres a la semana; Una vez a la semana ; Quincenal; Mensual).

Parte 3: Actitudes, habilidades y destrezas

5) Indique cómo aprendió a utilizar las herramientas mencionadas:

	Con los colegas	En artículos científicos	En cursos de corta duración	En reuniones científicas	En grupos de discusión	Otros
Blogs						
Catalogación Social (LibraryThing)						
Compartir los medios de comunicación (YouTube, Flickr, Slide Share)						
Difusión de contenidos (ATOM, RSS)						
Folksonomia; tagsonomia						
Georreferenciación, Ubicación geográfica,						

s sociales (Delicious)											
Mashup's (Netvibe, Igoogle)											
Mensajero instantáneo (Meebome)											
OPAC SOCIAL/OP AC 2.0 (SOPAC)											
<i>Podcasts</i>											
Promoción social (Digg)											
Redes sociales (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)											
<i>Wikis</i>											

7) Identificar las competencias que usted percibe como necesarias para operar las herramientas listadas a continuación:

	Analizar documentos electrónicos	Tener capacidad para identificar y recuperar información de fuentes electrónicas	Comprender las cuestiones legales y de derechos de autor	Comprender el impacto de las TIC en el desarrollo de servicios y productos	Conocer y comprender Internet
<i>Blogs</i>					
Catalogación Social (LibraryThing)					
Compartir los medios de comunicación (YouTube, Flickr, Slide Share)					
Difusión de contenidos (ATOM, RSS)					
Folksonomía; tagsonomía					
Georreferenciación, Ubicación geográfica, Geotagging (Google Maps)					
Gestor científico de referencia (CiteULike, Connotea, 2collab)					
Marcadores sociales (Delicious)					
Mashup's (Netvibe, Igoogle)					
Mensajero instantáneo (Meebome)					

OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)					
<i>Podcasts</i>					
Promoción social (Digg)					
Redes sociales (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)					
<i>Wikis</i>					

8) Identificar las habilidades que usted percibe como necesarias para operar las herramientas listadas a continuación:

	Gestión de conflictos	Aprender rápidamente	Identificar problemas	Organizar los sistemas lógicamente	Tomar decisiones	Trabajar con situaciones ambiguas
<i>Blogs</i>						
Catalogación Social (LibraryThing)						
Compartir los medios de comunicación (YouTube, Flickr, Slide Share)						
Difusión de contenidos (ATOM, RSS)						
Folksonomía; tagsonomía						
Georreferenciación, Ubicación geográfica, Geotagging (Google Maps)						
Gestor científico de referencia (CiteULike, Connotea, 2collab)						
Marcadores sociales (Delicious)						
Mashup's (Netvibe, Igoogle)						
Mensajero instantáneo (Meebome)						
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)						
<i>Podcasts</i>						
Promoción social (Digg)						
Redes sociales (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)						
<i>Wikis</i>						

Parte 4: Evaluación del impacto de los servicios web 2.0 en la biblioteca

9) Indique su percepción sobre la importancia de los servicios Web 2.0 en su biblioteca:

Max 130 caracteres.

Ellos son importantes porque: _____

No son importantes porque: _____

PUBLIC LIBRARIANS' PERCEPTION ABOUT WEB 2.0 SERVICES

Part 1: Identification

This questionnaire has nine questions and is divided into four sections: identification, use of activities, identification of attitudes, competencies, abilities and perception of the impact of the web 2.0 services on your library. Thank you in advance for your cooperation in answering this questionnaire. If you have any queries regarding this survey, please contact me at thaisufsc.biblio@gmail.com

1) Identification and characterization:

Country: _____

Age:

☐ 20 to 29

☐ 30 to 39

☐ 40 to 49

☐ 50 to 59

☐ Over 60

Genre:

☐ Female

☐ Male

Qualifications: _____

Indicate the highest level of academic education:

☐ Graduate

☐ Specialization

☐ Masters

☐ Doctorate

☐ Post Doctorate

Post: _____

Length of employment in the current institution: _____

Date Web 2.0 services were installed in the library: _____

Part 2: Library services using web 2.0 tools

2) Select the web 2.0 tools that are used in the library:

☐ *Blogs*

☐ Social cataloguing (Library thing)

☐ Multimedia Sharing (YouTube, Flickr, Slide Share)

☐ Web syndicators (ATOM, RSS)

☐ Folksonomy; tagging

☐ Georeferencing, Geolocation, Geotagging (Google Maps)

☐ Scientific reference Manager (CiteULike, Connotea, 2collab)

☐ Social Bookmarks (Delicious)

☐ Mashup's (Netvibe, Igoogle)

☐ Instant messenger (Meebome)

☐ OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)

☐ *Podcasts*

☐ Social promotion (Digg)

☐ Social Networking (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)

☐ *Wikis*

☐ Other, Please name.

3) Indicate the uses of web 2.0 tools in your library listed below:

	Content publishing	Content consumption	Access content	Content creation	Other
<i>Blogs</i>					
Social cataloguing (Library thing)					
Multimedia Sharing (YouTube, Flickr, Slide Share)					
Web syndicators (ATOM, RSS)					
Folksonomy; tagging					
Georeferencing, Geolocation, Geotagging (Google Maps)					
Scientific reference Manager (CiteULike, Connotea, 2collab)					
Social Bookmarks (Delicious)					

Mashup's (Netvibe, Igoogle)					
Instant messenger (Meebome)					
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)					
<i>Podcasts</i>					
Social promotion (Digg)					
Social Networking (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)					
<i>Wikis</i>					

3.1 If the web tool 2.0 is not listed above, please describe the tool and its use (Content publishing, Content consumption, Access content, Content creation, etc).

4) Indicate the frequency of use of web 2.0 tools selected in question 2 and listed below:

	Daily	Two or three per week	Once a week	Fortnightly	Monthly	Other
<i>Blogs</i>						
Social cataloguing (Library thing)						
Multimedia Sharing (YouTube, Flickr, Slide Share)						
Web syndicators (ATOM, RSS)						
Folksonomy; tagging						
Georeferencing, Geolocation, Geotagging (Google Maps)						
Scientific reference Manager (CiteULike, Connotea, 2collab)						
Social Bookmarks (Delicious)						
Mashup's (Netvibe, Igoogle)						
Instant messenger (Meebome)						
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)						
<i>Podcasts</i>						
Social promotion (Digg)						
Social Networking (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)						
<i>Wikis</i>						

4.1 If the web 2.0 tool is not listed above, please name the tool, and its frequency of use, (Monthly; Fortnightly; Once a week; Twice or three times per week; Daily).

Part 3: Attitudes, competencies and abilities

5) Indicate how you learned to use the tools listed below:

	Learning with colleagues	Scientific articles	Short courses	Scientific meetings	Discussion Groups	Other
<i>Blogs</i>						
Social cataloguing (Library thing)						
Multimedia Sharing (YouTube, Flickr, Slide Share)						
Web syndicators (ATOM, RSS)						
Folksonomy; tagging						
Georeferencing, Geolocation, Geotagging (Google Maps)						
Scientific reference Manager (CiteULike, Connotea, 2collab)						
Social Bookmarks (Delicious)						
Mashup's (Netvibe, Igoogle)						
Instant messenger						

Mashup's (Netvibe , Igoogle)											
Instant messeng er (Meebo me)											
OPAC SOCIAL/ OPAC 2.0 (SOPAC)											
<i>Podcasts</i>											
Social promoti on (Digg)											
Social Networki ng (Facebo ok, Beebo, Myspace , Orkut)											
<i>Wikis</i>											

7) Identify the competencies you consider necessary to operate the tools listed below:

	Analysis of electronic documents	Ability to identify and retrieve information from electronic sources	Knowledge of legal and copyright issues	Understanding of the impact of ICTs developing services and products	Understanding and knowledge of the Internet
<i>Blogs</i>					
Social cataloguing (Library thing)					
Multimedia Sharing (YouTube, Flickr, Slide Share)					
Web syndicators (ATOM, RSS)					
Folksonomy; tagging					
Georeferencing, Geolocation, Geotagging (Google Maps)					
Scientific reference Manager (CiteULike, Connotea, 2collab)					
Social Bookmarks (Delicious)					
Mashup's (Netvibe,					

Igoogle)					
Instant messenger (Meebome)					
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)					
<i>Podcasts</i>					
Social promotion (Digg)					
Social Networking (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)					
<i>Wikis</i>					

8) Identify the abilities that you consider necessary to operate the tools listed below:

	To manage conflicts	To learn quickly	To identify problems	To organize systems logically	To make decisions	To work with ambiguous situations
<i>Blogs</i>						
Social cataloguing (Library thing)						
Multimedia Sharing (YouTube, Flickr, Slide Share)						
Web syndicators (ATOM, RSS)						
Folksonomy; tagging						
Georeferencing, Geolocation, Geotagging (Google Maps)						
Scientific reference Manager (CiteULike, Connotea, 2collab)						
Social Bookmarks (Delicious)						
Mashup's (Netvibe, Igoogle)						
Instant messenger (Meebome)						
OPAC SOCIAL/OPAC 2.0 (SOPAC)						
<i>Podcasts</i>						
Social promotion (Digg)						
Social Networking (Facebook, Beebo, Myspace, Orkut)						
<i>Wikis</i>						

PART 4: Evaluation of the impact of web 2.0 services on your Library

9) Describe your view of the importance of Web 2.0 services for your library:

Max 130 characters.

They have been important because: _____

They have not been important because: _____

APÊNDICE C – Termo de autorização para uso do questionário

From: beebefs@gmail.com [mailto:beebefs@gmail.com] On Behalf Of G.;T.
Sent: 19 May 2011 16:43
To: John Harrison
Subject: Report Building the new library network (1998)
 - Ocultar texto das mensagens anteriores -

Dear Mr. Harrison

My name is Thais Garcia, I'm a master student in Information Science at UFSC, Florianópolis, Brazil. My research aims to identify the profile of the public librarian 2.0, and I intend to build a questionnaire to send to librarians worldwide. I have found online the document COMPETENCIES NEEDED BY PUBLIC LIBRARY STAFF written by Josephine Bryant and Kay Poustie (2001) where they used the questionnaire of the report Building the new library network (1998) with previous authorization of the author, the Library and Information Commission.

I would like to ask for the permission to use and adapt the questionnaire for my research.

Yours faithfully

--

Thais Garcia
 Bacharel em Biblioteconomia - UFSC (2009)
 Mestranda do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação - UFSC (2010)
 Comitê Editorial Revista de Saúde Pública de Santa Catarina

"When you are growing up there are two institutional places that affect you most powerfully: the church which belongs to God, and the public library which belongs to you" Keith

☆ John Harrison para G.;T. [mostrar detalhes](#) 07:15 (3 horas atrás) [Responder a todos](#)

Dear Thais Garcia

Provided your questionnaire is based on your own work, I think it will be fine for you to borrow on the ideas from the Library and Information Commission publication.

Best wishes

John

John Harrison
 Head of Communications
 Museums Libraries & Archives Council



T: +44 (0) 207 273 1402
 F: +44 (0) 121 345 7303

info@mla.gov.uk
www.mla.gov.uk

de: John Harrison john.harrison@mla.gov.uk
 horário do remetente Enviado às 07:15 (GMT+01:00). Horário atual no local de envio: 14:18.
 para "G.;T." <thaisufsc.biblio@gmail.com>
 data 20 de maio de 2011 07:15
 assunto RE: Report Building the new library network (1998)

Dear Thais Garcia

Provided your questionnaire is based on your own work, I think it will be fine for you to borrow on the ideas from the Library and Information Commission publication.

Best wishes

John Harrison
 Head of Communications Museums Libraries & Archives Council
 T: +44 (0) 207 273 1402 F: +44 (0) 121 345 7303
info@mla.gov.uk www.mla.gov.uk

Sent: 19 May 2011 16:43
 To: John Harrison
 Subject: Report Building the new library network (1998)

Dear Mr. Harrison

My name is Thais Garcia, I'm a master student in Information Science at UFSC, Florianópolis, Brazil. My research aims to identify the profile of the public librarian 2.0, and I intend to build a questionnaire to send to librarians worldwide. I have found online the document COMPETENCIES NEEDED BY PUBLIC LIBRARY STAFF written by Josephine Bryant and Kay Poustie (2001) where they used the questionnaire of the report Building the new library network (1998) with previous authorization of the author, the Library and Information Commission. I would like to ask for the permission to use and adapt the questionnaire for my research. Yours faithfully